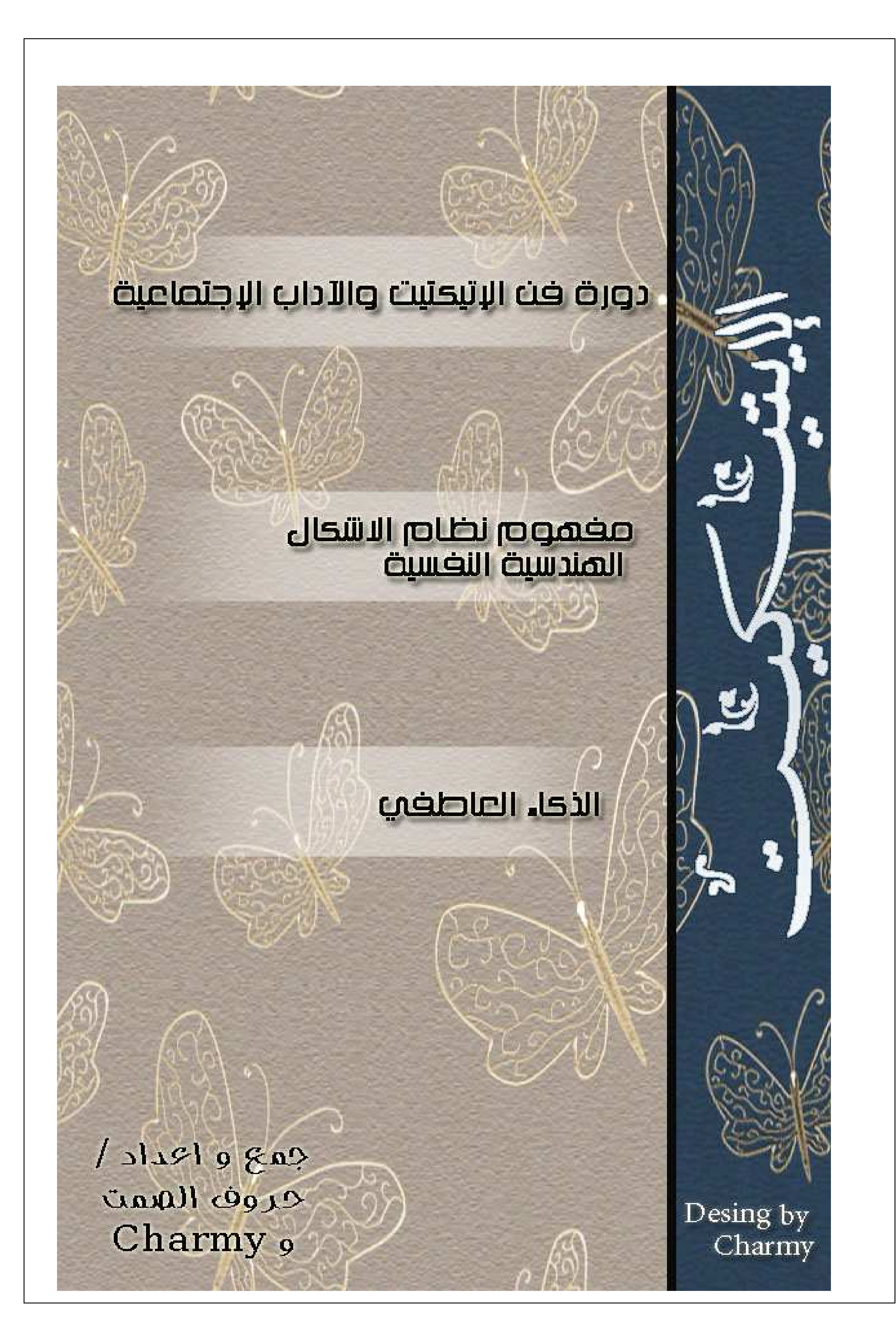


دورة فن الإتيكيت والاداب الإجتماعية
مفهوم نظام الاشكال
الهندسية النفسية
الذكاء العاطفي
جمع و اعداد /
حروف الصمت
و Charmy
Desing by
Charmy

مقدمه

ان الحمد لله الذي وهب لنا الحياة و قدرنا على البذل و حبانا بانعام كثيرة بها نستطيع تقديم الشكر ...حمداً وشكراً إللاهي...

هذا الكتاب مدخل مهم و شيق في فن الاتيكيت بكافة التعاملات الاجتماعية والتي تعتبر خطوات في تحسين الشخصية بشكل عام...كما انه يحوي مدخل في الاشكال النفسية و سماتها و طرق التعامل معها و ايضاً الذكاء العاطفي ماهيته و كيفة بنائة و تطويرة الكتاب مقدم لكافة القراء اناثاً و ذكوراً ولكافة الشرائح العمريه.

فكرة المحتوى كانت لأختى حروف الصمت رحمها الله و اسكنها فسيح جناته قمت بجمعه واستكمالة بمساعدة الخيرين جزاهم الله الجنة و جعل لهم من الاجر اوفرة و اجزلة...

هذا وان اصبت فمن الله وان اخطأت فمن نفسي ومن الشيطان أي ملاحظه حول الكتاب و محتواه الرجاء مراسلتي على العنوان التالي:

charmy@mail.net.sa

اختكم
Charmy

دورة فن الإتيكتيت والآداب الإجتماعية

دورة للمدرب الأستاذ / محمد بن حسن المرزوقي

مقدمة المحاضر

هذه الدورة جاءت بعد خلاصة خبرة عملية وتجارب ميدانية واطلاع واسع على الكتب والمراجع لأشهر المتخصصين في الإتيكيت والبروتوكول
وهي كذلك حصيلة للقاءات مباشرة مع كبار الشخصيات من رؤساء دول ومستشارين ووزراء وكبار المسئولين وأكاديميين في هذا العلم
وسيتم طرح الموضوع بأسلوب سلس ومميز ليكون ضمن سلوكنا اليومي.

سبب اهتمام المحاضر بهذا المجال

يقول المحاضر:

خلال زيارتي لدولة غربية شاهدت مطعما كتب على مدخله:
"ممنوع دخول الكلاب والعرب"
ويقول : فطلبنا مقابلة صاحب المطعم وبدا على محياة وتصرفاته الكبر
وسألناه عن سبب هذه اللوحة فأجاب:
لأني مقتنع بها ، سألناه عن سبب الاقتناع ؟
فقال : هذا مطعم راقي يأتي إليه الأمراء والوزراء وكبراء الناس.
-مجموعة من الشباب العرب يحركون الطاولات حسب رغبتهم رغما عن الموظفين .
مما يسبب فوضى وإزعاج في المطعم ...
-تدب بينهم شجارات ويتحاورون بصوت مرتفع جدا...
-طبيعة الناس يبتسمون يفهموا الابتسامة من إحدى النساء بشكل خاطئ .. حساب الطاولة الفلانية علينا ، أو يبدءوا بمعاكستها .. وهذا يسبب إحراج ومشاكل لها..
-بعضهم يغمس أطراف أصابعه في الصحن مما يثير اشمئزاز الآخرين.
-بعضهم يحك ظهره بالشوكة أو السكين.
-فقدت كثير من الزبائن الكبار بسبب تصرفاتهم فقررت وضع حد لهذا الأمر.
يقول المحاضر : إنه وجد أن كثيرا مما يقوله صاحب المطعم (مع الأسف صحيح) لهذا نحن الذين أسأنا لأنفسنا



تعريف الإتيكيت

الاتكيت هو : فن التعامل (سلوك ، أخلاق ، ذوق ، تصرف ، احترام الذات والآخرين ، فن التعامل مع الآخرين ، فن الخصال الحميدة ، فن التصرف الراقي المقبول اجتماعيا.)

ويعرفه (موسى شربل) في كتابة آداب السلوك الإتيكيت بأن :
لكل مجتمع عاداته وتقاليده التي مارسها ويمارسها بشكل عفوي وبدون تكلف، وهي تختلف بين بلد واخر، بيد ان انواع سلوك عامة تسود المجتمعات الراقية، يستطيع كل نسان ان يكتسبها بالتعلم، وهي ما اطلق عليه الفرنسيون كلمة.Etquette

مفهوم (الاتيكيت)

هو مجموعة تصرفات تؤدي الى احترام النفس واحترام الاخرين .
وكل شخص لا يحترم نفسه ولا يقيم اعتبارا لقيمها لا يحق له ان يطلب من الاخرين اعتباره واحترامه.
وآداب السلوك قديمة قدم التاريخ
فقد نشأت مع نشأة الحضارة، ووجهت نشاط الشعوب المتقدمة على مراحل التاريخ .
والشعوب الحديثة في الغرب تمارس "اتيكيت" معينة تبرز من خلال معالم التهذيب والخطوط الاساسية التي تلتزم بها في حياتها العامة والخاصة .
وفي حال اردنا وضع آداب سلوك جديدة منبثقة من الحضارة العربية ـ الاسلامية فلا ينبغي ان نحبس انفسنا عن آداب العالم المتمدن، لاننا يمكن ان نأخذ ما يلائم حاجاتنا وطبيعتنا.

ويمكن أن نكتب مفهوم الاتكيت ، على أنه:
السلوك الذي يساعد الناس على الانسجام والتلاؤم مع بعضهم البعض ومع البيئة التي يعيشون فيها.

مفهوم الاتكيت في الموسوعة البريطانية:

الاتكيت كلمة تعني التهذيب واللياقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين.
الاتكيت يعني حسن التصرف واللطف للحصول على احترام الذات وتقدير الآخرين.

أصل كلمة اتكيت

هي كلمة فرنسية لفظيا معناها البطاقة:
The ticket
ما علاقة البطاقة بالإتكيت ؟
ـمثلا بطاقات الدعوة للمناسبات:
لو دعيت إلى [برج العرب] : كيف أتصرف ؟؟
سأجد خلف بطاقة الدعوة التعليمات / طريقة الوصول
ـسلم المعطف على باب الفندق ... ادخل سلم على الداعي .. اجلس في غرفة الشاي ... كلم كبير الخدم وهو يعطيك التعليمات.

لماذا الاتكيت

لأن أي تصرف أو سلوك قد يعطي صورة عن ذاتك جيدة أو سيئة.
الاتكيت يحميك من أي إساءة في أي مكان
الاتكيت الدولي : مقبول في أي مجتمع (ما لم يتعارض مع الدين والتقاليد)

هل يكسر الإتيكيت ؟؟

يحق لك كسر أي قاعدة من قواعد الاتكيت إذا عارضت:
الدين / العادات والتقاليد / الصحة (حسب الاتفاقات الدولية)
الإتيكيت هو سلوك بالدرجة الأولى ،،
والسلوك هو : تصرف / ممارسات :أي أنه
-مجموعة من الاستجابات المحددة التي يقوم بها الإنسان في أي موقف نتيجة لموقف أو حادث.
-أو طريقة التعامل مع الآخرين والتصرف معهم وردة الفعل تجاه انفعالاتهم وتصرفاتهم.
التصرفات تختلف تجاه نفس الموقف من شخص لآخر لماذا ؟
البيئة / الشخصية / الخبرات

السلوك يصدر عن قناعات
إذا كانت قناعات الإنسان ايجابية تكون تصرفاته ايجابية.
الشخص السلبي الذي يذم دائما ... يعني ذلك أن قناعاته سلبية.
البيئة / الإعلام : تلعب دورا في ترسيخ القناعات.



الإسلام والإتيكيت

وما علاقة الإسلام بالإتيكيت
عندما نتأمل قواعد الإتيكيت المتعارف عليها عالميا سنجد أن معظم تلك القواعد هي ما أتى به الإسلام
فقد أمرنا الله ورسوله عليه الصلاة والسلام بأفعال ، يقوم بها الصغير والكبير والفقير والغني بالسجيّة دون التكلف لأنها في الأصل عبادة وليست عادة ، في الوقت الذي نجد فيه هذه الأفعال عند الغرب لا يفعلها ولا يقوم بها إلا من يسمون أنفسهم (علية القوم) أو (الطبقة الراقية)
وعليه فإن الأمر بمقياسهم يعني أن كل مسلم هو من علية القوم ومن الطبقات الراقية
وسنستعرض معكم بعضا من تلك الأفعال الي هي عند المسلم أمرا عاديا
ولكنها عند غيره فنا من فنون الإتيكيت

التحية

"إذا التقيتم فابدءوا السلام قبل الكلام، ومن بدأ بالكلام فلا تجيبوه"
حديث شريف

المصافحة

"ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان إلا غفر لهما قبل أن يفترقا "
حديث شريف

قواعد السلام

"يسلم الراكب على الماشي ، والماشي على القاعد ، القليل على الكثير ويسلم الصغير على الكبير"
حديث شريف

المحادثة

"الكلمة الطيبة صدقة "
حديث شريف

اللهجة

"وما أنا من المتكلفين"

قرآن كريم

الزيارة

"من عاد أو زار أخا له في الله ناداه مناد بأن طبت وطاب ممشاك وتبوأت من الجنة منزلا"

حديث شريف

الضيافة

"من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه "

حديث شريف

البشاشة

"إن من المعروف أن تلقى أخاك بوجه طلق"

حديث شريف

الاستئذان

"يا أيها الذين آمنوا لا تدخلوا بيوتا غير بيوتكم حتى تستأنسوا وتسلموا على أهلها ، ذلكم خير لكم لعلكم تذكرون"

قرآن كريم

الهدية

"تهادوا تحابوا "

حديث شريف

تقديم الورود

"من عرض عليه ريحان فلا يرده فإنه خفيف المحمل طيب الريح"

حديث شريف

التواضع

"ولا تصعر خدك للناس ولا تمش في الأرض مرحا ، إن الله لا يحب كل مختال فخور "

قرآن كريم

احترام المواعيد

"آية المنافق ثلاث ، إذا حدث كذب ، وإذا وعد أخلف وإذا ائتمن خان "

حديث شريف

التعامل مع المريض

"إذا دخلتم على المريض فنفسوا له في أجله، فان ذلك لا يرد شيئا ويطيب نفسه"

حديث شريف

الأناقة

"يا بني آدم خذوا زينتكم عند كل مسجد وكلوا واشربوا ولا تسرفوا انه لا يحب المسرفين "

قرآن كريم

الموائد

"يا غلام سم الله وكل بيمينك وكل مما يليك "

حديث شريف

الإتيكيت والسيرة

إذا نظرنا إلى الأمر من جانبه الصحيح

سنجد أن الاتيكيت في الأساس تم تدوينه لنا ، وانتقل بعد إلى الغرب عن طريق فتح الأندلس

ولنا في سيرة الرسول صلى الله عليه وسلم وأفعاله وما جاء به أصدق مثال
ولعلنا في الجزئية التالية نستعرض بعضا من قواعد الإتيكيت
التي فعلها رسول الله صلى الله عليه وسلم والنبيين من قبله
وفعلها أصحابه رضوان الله عليهم جميعا ، ومن هذه القواعد:
-من السنة أن لا تشرب الماء مرة واحدة
-إذا فتح رجل باب السيارة لزوجته ربما نراها كبيرة ، ولكن الرسول الله صلى الله عليه وسلم كان يجلس على الأرض ويضع يده ويطلب من زوجته أن تقف على رجله وتركب الناقة.
-كان عليه الصلاة والسلام يطعم زوجته: "خير صدقة لقمة يضعها الرجل في فم زوجته".
-وكان يشرب عليه الصلاة السلام من نفس مكان شفاه عائشة رضي الله عنها على الكوب.
-ليس من الإتيكيت إستخدام زامور السيارة لتنادي صديقك من منزله ، وقد تحدث القرآن عن ذلك " إن الذين ينادونك من وراء الحجرات أكثرهم لا يعقلون..).
-لا تذهب إلا بموعد حتى وان كانت بينكما صلة قرابة (لا تدخلوا ... حتى تستأنسوا وتسلموا) والاستئناس هو أن تعرف أن الطرف الآخر سيأنس بوجودك. اتصالك به قبل زيارته سيجعله مستعدا.

ملامح سريعة من أخلاقه صلى الله عليه وسلم

أخلاقه مع الأطفال : لا يقوم من السجود حتى ينزل أحفاده عن ظهره.
عدم إحراج الآخرين : ما أخذ بسيف الحياء فهو حرام
كان عليه الصلاة والسلام ضحاك
كان الصحابة يعرفون انه رسول الله صلى الله عليه وسلم من رائحته وفي تاريخ أنبياء الله ورسله نجد الإتيكيت قد كان سائدا ومستخدما
ففي قصة ضيف أبينا إبراهيم عليه السلام تطبيقا لإتكتيت الضيافة:
يقول الحق تبارك وتعالى عن القصة في سورة الذاريات
{هَلْ أَتَاكَ حَدِيثُ ضَيْفِ إِبْرَاهِيمَ الْمُكْرَمِينَ (24) إِذْ دَخَلُوا عَلَيْهِ فَقَالُوا سَلَامًا قَالَ سَلَامٌ قَوْمٌ مُنْكَرُونَ (25) فَرَاغَ إِلَى أَهْلِهِ فَجَاء بِعِجْلٍ سَمِينٍ (26) فَقَرَّبَهُ إِلَيْهِمْ قَالَ أَلا تَأْكُلُونَ (27)}
ومن هذه القصة نستفيد ست قواعد من قواعد الإتيكيت ، وهي :
•قال سلام (رد السلام على الضيوف والترحيب بهم)
•خرج خفية دون أن يشعر بذلك الضيوف (لا تجعل الضيف يشعر بأنك غير جاهز)
•أتى بعجل سمين (قدّم أفضل ما عنده للضيوف)
•فقربه إليهم) احضر الأكل عند الضيف وجعله قريبا منه)
•فقربه (الهاء هنا تعني أنه هو الذي قرب الطعام) وليس الخدم
•قوله : ألا تأكلون (دعوة الضيوف إلى الأكل رفعا لحرجهم).
حتى أن (البروتوكول) ليس بأمر جديد على المسلمين
-أبو بكر الصديق رضي الله عنه كان يقوم بدور ضابط المراسم .. دار الضيفان
-وكان يسأل وفد المقدمة .. هل الرئيس يحب كذا لا يحب كذا.. فيعطي التعليمات
وفي المراسلات كان يُكتب " من محمد بن عبد الله إلى فلان " (اكتبوا اسمه حسب ما يحب)
وبمقارنة أفعاله عليه الصلاة والسلام باتفاقيات الأمم المتحدة الآن نجد
أن من المتعارف عليه في البروتوكول الآن أن الدولة التي لا ترغب في شخص ما تقوم برده إلى بلاده ، وفي حادثة وقعت في عهده عليه الصلاة والسلام نجد تطبيقا سابقا لما هو موجود اليوم
فعندما أرسل مسيلمة الكذاب كتابا إلى رسول الله عن نبوته المزعومة

فقال عليه الصلاة والسلام للرجلين : (و ما تقولان أنتما ؟) ، فأجابا : نقول كما قال!
فقال لهما : (أما و الله لولا أن الرسل لا تُقتَلُ لضربت عنقيكما) وردهم سالمين

وهذا أيضا ينطبق على عدد كبير من السنن التي يقوم بها المسلم
مثل المعاملة بالمثل:
"العين بالعين والسن بالسن"
"إذا عاقبتم فعاقبوا بمثل ما عوقبتم به"
وعدم التدخل في شئون الغير موجود في الإسلام:
"من حسن إسلام المرء تركه ما لا يعنيه"
الهدف من العبادات هو تهذيب الأخلاق :
فالصوم يعدل السلوك ، " إذا أصبح أحدكم يوما صائما فلا يرفث ولا يجهل فان امرؤ شاتمه أو قاتله فليقل إني صائم إني صائم."
وفي الحج تقبيل الحجر الأسود عبادة ، ولكن إذا كان ذلك يسبب تزاحم الناس وأذيتهم فيجزئ الإشارة إليه باليد من بعيد.
لهذا كله نجد أن الله عز وجل قد امتدح رسوله عليه الصلاة والسلام بأفضل الصفات
فقال : " وإنك لعلى خلق عظيم"
والرسول عليه الصلاة والسلام يقول " إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق"
فمن يرد الاتكيت الصحيح يتعلم من مدرسة محمد صلى الله عليه وسلم

قواعد الاتكيت

أجمع العلماء على أن المصافحة سنة
فقد روى قتادة رضي الله عنه قال: قلت لأنس : (أكانت المصافحة في أصحاب رسول الله) ؟
قال: نعم. (البخاري 117/8(
وقال رسول الله عليه الصلاة والسلام :- (ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان فيصليان عليّ إلا غفر الله لهما قبل أن يتفرقا) رواه الترمذي وأبو داود وغيرهما
وهذا شامل لمصافحة الرجل للرجل والمرأة للمرأة.

وعن أنس رضي الله عنه قال: قال رجل: (يا رسول الله، الرجل منا يلقى أخاه أو صديقه أينحني له؟ قال: لا. قال: أفيلتزمه ويقبله؟ قال: لا .قال: فيأخذ بيده ويصافحه؟ قال: نعم) . رواه الترمذي.



إتكيت المصافحة

-أول ثواني اللقاء هي أهم ثواني في إعطاء انطباع عن شخصيتك من مصافحتك
-لا تسلم على أحد وأنت لا تنظر في وجهه) . كأن تنظر إلى الكمبيوتر مثلا(
-لا تستهين بالمصافحة فهي وسيلة معتادة للتعبير عن التحية والاحترام معا
-أعط الأمرين معا (التعبير عن التحية والاحترام مثل الوقوف)
-هز يدك ويد من صافحته ثلاث هزات
-إجعل يدك مشدودة
-لا تصافح أحدا وبيدك قلم
-لا يجوز للرجل مد يده لمصافحة سيدة
-يحق للسيدة ألاّ تقف إلاّ في حال استقبال رئيس دولة

إتكيت الحديث

"كان كلام رسول الله صلى الله عليه وسلم فصلا يفهمه كل من سمعه"
يقول أرسطو :
"ليست الشجاعة أن تقول كل ما تعتقد ، بل الشجاعة أن تعتقد كل ما تقوله"
قبل الكلام مع الآخرين تذكر الآتي:
-خير الكلام ما قل ودل) ، قلل كلماتك واهتم بكلام الآخرين (
-إذا أردت أن تكون مهما فعليك أن تكون مهتما
-طريقة حديثك تعبير عن شخصيتك وثقافتك وبيئتك
-فكّر بما تقوله قبل أن تنطق به
-ضع نفسك مكان الآخرين ثم أسمعهم من الكلام ما تحب أن تسمع
-دع محدثك يحدثك بما يحب ، وكن مستمعاً جيداً
-كم من الناس أحببته من كلامه ، وأناس آخرين تكرههم من كلامهم

-تكلم ببساطة وبدون تكلف

أثناء الحديث

-انظر إلى الشخص الذي تتحدث معه وإذا كنت تتحدث مع مجموعة وزع النظر على الجميع (لا تركز على شخص و تهمل الآخرين)
-في المحافل يستحسن إن تتكلم مع من يقف بجانبك
-راعي مشاعر الآخرين
-تحدث بصوت معتدل وواضح وبهدوء
-استمع ضعف ما تتكلم ، لديك أضراس كثيرة لتغلق فمك
-لا تكذب المتحدث مهما كنت متأكدا من ذلك
-لا تجادل .. واعلم إن أفضل السبل لكسب جدال هو تجنبه
-حافظ على مشاعر الآخرين ، واختر كلماتك بعناية
-لكي تصبح متحدثاً بارعاً .. كن مستمعاً طيباً وشجع محدثك على الكلام عن نفسه
-إذا أردت إن يسر بك الناس .. تكلم فيما يسرهم ويلذ لهم

تجنب أثناء الحديث مع الآخرين ما يلي:

-التكرار
-حلف الأيمان
-المراهنة " دليل ضعف الحجة"
-الغيبة والنميمة (الغيبة أشد من الزنا ، والفتنة اشد من القتل)
-إياك والحديث في جانب يتعلق بحياة شخص غير موجود
-الاشمئزاز
-لا تدخل مع العنيد أو الثرثار في حوار
-المواضيع الحساسة
-المصطلحات الأجنبية والفنية - بقصد التباهي / عربي انجليزي " يمكن إن استخدم بعض المصطلحات الأجنبية ولكن عند الضرورة"
-نقل الأخبار - ابتعد عن نقل الأخبار .. نقل خبر خاطئ ... قد يؤثر على مصداقيتك
-إياك أن تنطق كلمة وأنت غير متأكد منها
وهذا مثال:
زار وفد عربي الصين ، وعند الوليمة سأل الرئيس الموجودين ماذا تشربون ، أجاب أحدهم بكلمة صينية تعلّمها ولكن لا يعرفها بدقة فقال : تشي تشي وكان يقصد الحليب ، احمر وجه الرئيس ، وعندما سألوا عن السبب اتضح إن هذه الكلمة تعني حليب الأم

أخطاء أثناء الحديث:

-المقاطعة المتحدث (شخص كلما تكلم ... تقول : أنا أكمل عنك)
-تكذيب الطرف الآخر
-الكلمات المطاطية التي تحمل أكثر من معنى
-إشارات اليد
-إزالة الكلفة
-التعليق على أخطاء لفظية نطق بها الطرف الآخر

أخطاء أخرى:

-لا تجب عن سؤال موجة لشخص آخر
-لا تكرر كلمة (لا) كثيرا (ذهبنا إلى السوق لا .. شاهدنا علي لا .. الخ)
-الانشغال بالهاتف أو تنظيف النظارة
-التثاءوب والشخص الآخر يتكلم
-عندما تأكل وأنت تتكلم يرى الآخرون عملية الطحن
كيف تتصرف إذا لاحظت أن الشخص المتحدث أخطأ في نطق كلمة معينة ؟؟؟
انطق الكلمة بشكل صحيح في سياق الحديث بدون إن اجرحه أو أعلق عليه
ما هي أفضل طريقة لفتح حوار شيق مع الآخرين ؟؟؟
-أفضل طريقة للحوار الشيق اهتمامات الشخص الآخر
اهتمامه / هواياته .. من زمان نفسي أجلس مع متخصص في الكمبيوتر
-المهارة أن تجعل الطرف الآخر يتكلم
إذا كان عندك وليمة ولم تكن لديك القدرة على الكلام:
-يفضل أن تحضر موضوع معين وأن تُلمّ به جيدا ، كأن تحضّر موضوع معين عن (خبر الساعة / الأسهم / مهرجان الصيف / أحداث سياسية / تحليل مواضيع الساعة ... الخ)
-هيئ نفسك كي تدير الحوار
-اعرف شيء من كل شيء وكل شيء من شيء. تخصصك يجب أن تعرف عنه كل شيء ، المثقف يعرف شيء من كل شيء
-ابتعد عن الكلمات المطاطية التي تحمل أكثر من معنى ، فنحن نستخدم كلمة (إن شاء الله)بشكل خاطئ (مطاطي) عندما نريد أن نهرب من القطعية.

-عدت أمس متأخرا إلى المنزل (متى عدت .. (الصحيح عدت الساعة كذا
-وأنا قادم رأيت رجلا كبيرا (كلمة مطاطية) .. الصحيح.........
-ساعة ثمينة (قدر قيمتها برقم)
-كن واضحا : المكان الفلاني ماذا يسمونه قل معي!!!
-عندما تدعى إلى وليمة : هل ستحضر ، يجب أن تكون الإجابة واضحة ، حتى يهيئ الداعي نفسه

سيطر على حركاتك:

-بعض الحركات إذا قمت بها في المجتمع المحلي تكون عادية ، وفي دول أخرى قد يقولون عنك مجنون
-إشارات اليد في الاتكيت الدولي غير مرغوبة لأنها تختلف من مكان آخر وقد تكون مشينة لبعض المجتمعات
-لا تكثر من حركة اليد
-اترك حاجز .. الكلفة لا تنزعها بالكامل فكل شخص له حاجز وهمي (المرأة لها حيز أكبر) حافظ على حيز معين ، فكلما كانت العلاقة أقوى يقل الحيز.. خاطب الأشخاص بحدود .. متى أزلت الكلفة .. يساء إليك
-لا تكذب أحدا.. فلا تقل لإنسان أنت كاذب حتى لو كنت متأكدا مثلما ترى الشمس .. حتى المجرم .. يعتقد انه ليس بمجرم ، يقول الشيطان أغواني .. فكيف بالإنسان العادي
-التدخل بلباقة .. بعض المعلومات الخاطئة تحتاج منك التدخل بلباقة كي تبين المعلومات الصحيحة ، خاصة إذا كانت لها آثار سلبية .
-تعود على اللفظ الايجابي .. دائما كن ايجابيا في طرحك : البيت حلو جدا ويمكنك تجميله أكثر لو فعلت كذا

يقال أن ملكا من الملوك حلم ذات يوم بأن أسنانه كلها تساقطت ، فانزعج ولم يعلم ماذا يعني ذلك ، فطلب مفسرا للأحلام ، فقال المفسر : إن جميع أقربائك يموتون قبلك .. فقتله .. ثم أحضر له مفسرا آخر فقتله كذلك ، ثم أحضر له ثالث فقال : إن تفسير رؤياك يا سيادة الملك أنك أطول أقربائك عمرا إن شاء الله ، فأحسن إليه وأمر له بجائزة مع العلم بأن مضمون الآراء الثلاثة واحد .. في الحالتين التفسير واحد لكنها اللباقة وحسن التعبير
-إنتبه : في كثير من المجالس ..يمدحون شخص الكل ساكت ، يذمون آخر الكل يشارك ، المفروض أن نكون إيجابيين



اتكيت الزيارة الاجتماعية

أولا : تلبية الدعوة أو الاعتذار
-الرد بوضوح
-عدم الرفض
-عدم التحدث مع الآخرين عن الدعوة ، فقد يكون شخص آخر غير معزوم إليها ، وليس لك الحق أن تعزم أناس آخرين غيرك.
-توجيه الأطفال للإلتزام بآداب الزيارة
-تقبّل ما يقدم إليك من أنواع الطعام
-إحمل معك باقة من الورود
-لا تعتذر عن الحضور ثم تحضر فجأة
-(كن واضحا) بحيث تحدد الوقت بدقة فلا تقل (سأمر عليك مساء) ولا تربط الآخرين بك فأوقات الناس ثمينة وليست مجانية كي يخصصوها في انتظارك لساعات طويلة
-إذا كنت مترددا أو لا تعرف ظروفك قل (سأرد عليك في يوم أو يومين) ولكن لا تنس أن ترد
-رد بوضوح على كل شخص دعاك ، فإذا كنت لا تستطيع تلبية الدعوة أخبره بذلك وابتعد عن الأعذار الواهية ، قدم عذر حقيقي صحيح (عندي التزام)

-الحد المعقول للتأخر في الزيارات الرسمية : لا تتأخر ، ويجب أن تصل قبل راعي الحفل ، ومجيئك بعده ممنوع.
-الانصراف : إذا غادر ضيف الشرف يحق للآخرين المغادرة
-الحد المعقول للتأخر في الزيارات الاجتماعية (30 دقيقة) على الأكثر
-إذا لم تكن متأكدا من موعد حضورك يمكن أن تحدد وقتا وتخبر الطرف الآخر باحتمال تأخرك وبحد أقصى نصف ساعة
-المغادرة تكون بعد الشاي أو القهوة بنصف ساعة أو بعد العود
-إكثار الإعتذار عن الحضور للمناسبات وعدم إجابة الدعوات ، يجعل هذا الأمر يرسخ في أذهان الناس ، فيستنكفون دعوته لقناعتهم المسبقة برفضه
-أي ملاحظة مكتوبة على بطاقة الدعوة التزم بها احترم القانون : مثل (عدم اصطحاب الأطفال ، جنة الأطفال بيوتهم ، عدم التدخين)
-لا تغضب لا تنتقد عندما ترى هذه الملاحظات ، إذا لم تكن تناسبك اعتذر ، لا تأكل نفسك عليها

إتيكيت بطاقات الدعوة

-ليس من الاتكيت أن تكتب على البطاقة يمنع دخول الأطفال إلا لحاملي البطاقات الخاصة.
-أما أن تتحمل كل الأطفال أو أن تمنع الجميع
-هناك فئات أخرى تعتبر أن العرس للأطفال (نرجو اصطحاب أطفالكم)
-المهم أن تتحمل مسئولية ما تكتب

الطفل سفيرك

-لن تستطيع أن تعلم الطفل الأدب في بيوت الآخرين وخلال لحظات ، بل يجب أن تؤصل فيه العادات الصحيحة
-حاول أن تطعمه في البيت قبل زيارة الناس
-وجه إليه التعليمات قبل الزيارة : (لا تمسك الجدران ، لا تعبث بالستائر ، اخلع حذاءك ، لا تشاغب) وغير ذلك مما تراه ضروريا لضبط سلوكيات أطفالك
-عند زيارة الآخرين أي تصرف خاطئ من أطفالك يزعج صاحب المنزل حتى وإن تصنّع بأنه الوضع طبيعي

هل يجوز توجيه أطفال الضيوف ؟؟؟

طبعا لأ ... ومن الأفضل أن أوجه أطفالي أنا فيفهمون



توجيه الأطفال عند الرد على الهاتف:

-إذا لم يتم توجيه الطفل قد يفضحك
-قصة حقيقية :
اتصل احد المعاكسين الأنذال .. فرد عليه طفل : أين أمك ؟؟ تستحم
ما اسمها ؟؟؟ كذا
ماذا تلبس كذا وكذا
عاد ليتصل بعد نصف ساعة وكان الزوج قد حضر
رد الزوج : فقال المعاكس كنت أتكلم مع فلانة وكانت تلبس كذا وكذا
سببت المكالمة مشاكل كادت أن تهدم الأسرة فهل يلام الطفل

حادثة أخرى:
ثمانية أخوات في المنزل
كل يوم يتصل المعاكس ويطلب واحدة حصل على أسمائهن من الطفل

علم طفلك الرد على الهاتف:
-الرد بطريقة لبقة
-لا يعطي معلومات لمن لا يعرف

المرض

-الكل يخاف العدوى ، إذا كنت أنت أو احد أفراد أسرتك يعاني من مرض معد فلا تقم بزيارة الآخرين وأخبر من يرغب في زيارتك عن وضعك الصحي
-اعتذر عن الدعوات أفضل لك ولهم

الولائم

-إذا كنت تمارس رجيم غذائي فلا تذهب إلى الولائم
-يقولون تفضل فلا تأكل ، يشعر المضيف بأن طعامهم غير مرغوب

-إما أن تأكل وتكسر نظامك الغذائي خلال الوليمة أو أن تعتذر
-أفضل وقت لتقديم الورود هو قبل العزيمة بساعة أو بساعتين
-احد أقاربك أو أصدقائك يدعوك لزيارته تقول عندي ظروف لا استطيع
-يقول : عندنا الطعام الفلاني فترد إذا كان الأمر كذلك سأحضر ، وكأن معزة الطعام أكثر من معزة الشخص فتكسر لها ظروفك

خطأ شائع بين الناس :
-رأيت أن لدي وقت فراغ فقررت أن أضيع وقتي معك (لا احترام ولا تقدير)
-وجدت موقف لسيارتي أمام منزلك فقلت أزورك ....تصرف شخص
قد يصدر حكم على الدولة بأكملها

...تذكر أخي الكريم ...
-شخص حضر إلى المطار (ترانزيت) أراد أن يتسوق لساعات قليلة ، ما يشاهده خلال هذا الوقت القصير يعطيه انطباعا عن الدولة عن مدى الرقي والتحضر أو التخلف
-البنايات الجميلة لا تعطي صورة عن الحضارة بل سلوك الناس هو الأهم
-احترم المشاة فهم أهم من الآلات
-بعض السائقين يتفاخرون بإخافتهم الناس وهم يقطعون الطريق على خطوط المشاة
-عندما تستخدم السلم الكهربائي : قف على اليمين حتى يتمكن المستعجل من تجاوزك
-عربات الإغراض لا تتركها في المواقف بطريقة فوضوية - تصرفك خارج الدولة يمثل بلدك



ثقافة الاستهلاك

...تذكر ...
-أن ارتداء الماركات لا ترفع من قيمة الأشخاص ، فالكثير من الناس يكملون نقائص داخل نفوسهم بهذه الشكليات (ماركة ، ساعة ، قلم) وأي مكان يذهبون إليه لا بد من الماركات من

رأسهم إلى أخمص أقدامهم ، فلماذا لا نأخذ من الغرب ما يفعلونه في أعمالهم ..؟ ، حيث أنهم في العمل بلا ماركات في الحفلات فقط

-بعض الناس يوقفون سياراتهم فوق الأرصفة وكأن لسان حالهم يقول (أنا قوي أقف فوق الرصيف) ، (يحترموني لأني اركب سيارة بي ام) ، حتى بائعي الجمعيات تعودوا علينا فأحيانا يبقى درهم أو درهمين فلا يرجعوه لنا ، هذه في الحقيقة سرقة لماذا نعودهم على الخطأ ونجعلهم يسرقون ويستهبلوننا

-لماذا لا تجرب القيام بالأفعال التالية ..؟؟؟) احمل الأكياس بيديك ، العربة ادفعها بيديك ، لا تشجع على البطالة ، لا تعود الناس على الخطأ ، إذا رأيت أنبوب ماء مكسور ، لا تنتظر شخص مسئول ليتصل ويبلغ عنها بادر كن إيجابيا)

-هاتفك به ساعة ، في كل مكان ساعة على يدك ساعة ، جارك عنده ساعة ، على الحائط ساعة ، فلماذا تتصل على الإتصالات لتسمع كم الساعة.؟؟؟؟

أرباح اتصالات من الاستعلام عن الوقت بلغت (8 ملايين) درهم للعام الماضي (إنها ثقافة الاستهلاك)

الاتكيت في الوصول ومع أصحاب البيت

كيف أدق الجرس ؟؟؟

جرس انتظار بمقدار اربع ركعات

تضغط الجرس مرة ثانية / ثم ثالثة ثم تغادر

الاستئذان 3 فإن لم يؤذن لكم فارجعوا

كيف تكون وقفتي أمام الباب ؟؟؟

مائل بحيث يراني ولا ارى داخل المنزل

لا يقف احدكم بل شرقوا أو غربوا) (الاسلام)

كيف تعرف نفسك ؟؟؟

- oطريقتين للتعريف:

-اذا كان موعد : انا فلان ابن فلان

-إذا كنت بدون موعد : تعرف نفسك انا فلان هل فلان موجود ، أعرف نفسي وأطلب الشخص الآخر

-تأكد من نظافة حذائك

-تأكد من نظافة حذائك (أسفله أيضا)

-إنتبه فالبقع السوداء تظهر : حذاء / تمر / رطب

- oلا تنظر الى اليمين والشمال وأنت متجه من الباب الى غرفة الجلوس

كيف تختار مكان جلوسك ؟؟؟

صاحب البيت هو من يرشدك

اذا لم يوجهك اجتهد .. ولكن لا تجلس على افخم كرسي فقد يكون هناك مدعوٌ غيرك أكبر منك ، وقد يكون لكبار الشخصيات
اجلس في مكان اقل تواضع
حفاظا على نفسك حيث الانكسار صعب جدا الخطأ منك قد يكون محرج جدا

ما هي الطريقة الصحيحة للجلوس ؟؟؟

اجتهد ان لا تجلس مقابل الباب
لا تجلس على مسند المقاعد
لا تعلق على المنزل في حال صغر حجمه أو نقص في الديكورات والزينة
اذا كان لديك رأي سلبي اتركه لنفسك .. قدم الرأي الإيجابي
لا تضيف نفسك

كيف تستقبل اطفال صاحب المنزل ؟؟؟

حمل الطفل وتقبيله ورفعه الى الأعلى " مجاملات غير مقبولة " خاصة اذا كنت مدخنا
التودد بشراء لعبة لهم افضل
عدم تصويرهم بدون اذن أهلهم
حملهم على الحضن قد يكون مزعجا

هل يجوز السؤال عن مرض شخص معين بالمنزل ؟؟؟
(كبير بالسن مثلا)
نعم يمكن ذلك ، ولكن بصورة غير مباشرة
كأن يكون السؤال هكذا (كيف حال فلان ؟؟)

...تذكر ...

-لا تعبث بالأشياء الخاصة .. لا تستعمل هاتف المنزل
-لا تخرج من الغرفة
-احذر من توجيه الألفاظ البذيئة لأطفالك
-احذر من ابداء رأيك السلبي فيما يقدم لك
-لا يجوز لك التدخين
-لا تتدخل في الأمور الخاصة لأصحاب البيت
-لا تحرج اصحاب المنزل بالأسئلة

<u>حتى تكون زيارتك ناجحة</u>

اتبع الآتي:
-يكفي أن تدق الجرس مرة واحدة ومن ثم تنتظر ، وتكرر الأمر ثلاث مرات فقط وبعدها تنصرف
-عرف نفسك بإسمك الصريح والكامل ، وابتعد عن كلمة (أنا)
-تأكد من نظافة حذائك وأحذية أطفالك قبل الدخول
-لا تنظر الى اليمين والشمال وأنت متجه من الباب الى غرفة الجلوس
-لا تمسح المكان الذي ستجلس عليه لأن في ذلك إنتقاص لنظافة أهل المنزل
-اجلس جلسة صحيحة ، لا تمد أرجلك للإسترخاء ، واحذر من الجلوس على مسند اليد

-لا تعلق على محتويات المنزل (ديكور ، كنب ... الخ)
-لا تعبث بالموجود .. ولا تستعمل الهاتف .. ولا تخرج من الغرفة
-يمكن تقديم بعض العون للأسرة في الأمور البسيطة (خاص بالنساء)

احترام المجالس

-اخلع حذاءك قبل الدخول في المجالس المفروشة بالسجاد
-انتبه لرائحة جواربك قبل أن تذهب إلى الزيارة
-لا تجلس على مساند المقاعد ولا تفترش المعقد
-لا تتربع على الكرسي أو الكنب
-لا تلعب في فمك أو انفك وأنت في ضيافة الآخرين
-لا تأكل اظافرك فتلك عادة قبيحة قد تنتقد عليها
-يمكنك ان تضع إحدى رجليك على الأخرى لكن هذا الوضع غير مرغوب صحيا
-اذا رأيت أي تصرف غير صحيح من أحد الحضور أو أطفالهم اترك صاحب البيت يحل المشكلة ولا تبادر لذلك.
-اذا خيّرك صاحب المنزل بين صنفين من الشراب او الطعام فلا تحرجه بطلب صنف ثالث
-اذا قدمت لك الحلوى فخذ حبة واحدة فقط.

بعض السلوكيات الخاصة للزيارات المطولة

-البيت له احترام
-لا تطلب من صاحب البيت : شامبو /صابون/ ادوية خاصة / قنوات معينة
-لا تتدخل في الشئون الخاصة لأصحاب البيت
-لا تعبث بالقنوات الفضائية أو الكمبيوتر أو أي اجهزة اخرى
-اذا رأيت خطأ أسكت
-نم حسب نظام البيت
-استيقظ معهم حسب نظامهم
-حافظ على حسن مظهرك – شعرك - هندامك .. الخ
-استخدم ملابس النوم للنوم – لا ترتدي جلابية نوم غير مناسبة
-رتب فراشك
-رتب مكان جلوسك
-عند استخدام الحمام : نظف الشعر – الصابون – الرغوة – نشف الحمام قبل ان تخرج
-لا تجلس بطريقة غير لائقة
-لا تعطي اوامر مباشرة للخدم / لا تعطي اكرامية للخادم
-اذا اردت من صاحب المنزل شيئا قل (ممكن خدمة خاصة ؟)
-حافظ على رائحة البيت
-من يأت من الخارج يلاحظ أكثر : عفن/ رطوبة ... الخ
-حافظ على المكان واتركه افضل مما كان

انهـــاء الزيـــــــارة

-الاتفاق المسبق مع زوجتك على الخروج معا
-الخروج بهدوء وعدم ازعاج باقي الضيوف
-عدم اطالة الوقوف عند الباب

إتيكيت الزيارات بدون موعد

-متى تجوز الزيارة بدون موعد مسبق ؟؟؟
-العزاء
-زيارة مريض
-موضوع هام وعاجل
-الجار الجديد أول مرة

-ما هي شروط الزيارة بدون موعد ؟؟؟
-اختيار الوقت المناسب
-عدم الإطالة (تحديد الوقت)
-عدم اصطحاب الأطفال
-تقبل جميع الظروف بصدر رحب : اذا تأخروا في فتح الباب : تقبل ولا تزعل

زيارة المريض:

-لا داعي للحديث مع المريض بالعبارات الخاطئة المتداولة بين الناس :مثلا (الموت حق .. من يحبه الله يقصر اجله)
-هناك امراض محرجة (لا تطلب منه ان يكشف عن مكان العملية مثلا)
-الرسول عليه السلام علمنا التحدث مع المرضى بأسلوب ايجابي : طهور إن شاء الله
"اذا دخلتم على المريض فنفسوا له في أجله، فان ذلك لا يرد شيئا ويطيب نفسه"

التدخين:

-اذا كنت ممن ابتلاهم الله بالتدخين فلا تطلب طفاية سجائر بل امتنع عن التدخين في بيوت الناس حتى لا تؤذيهم أو تزعجهم
-لا تصافح احدا وبيدك سيجارة
-لا تطفئ السيجارة داخل فنجان القهوة أو الشاي
ماذا تفعل لو جلس مسافر مكانك في الطائرة ؟؟؟
اطلب من المضيف أن يكلمه .. هو يتفاهم معه
الطريقة الصحيحة لدخول النساء للسيارات:
تجلس ثم تسحب ارجلها
اليدين على شكلX

في البيت:

-عامل أهل بيتك افضل مما تعامل الآخرين " خيركم خيركم لأهله"
-الكثير من الناس خارج بيته ينتقي الكلمات التي يتفوه بها وداخل بيته لا يراعي مشاعر وكأن

الزوج أو الزوجة لا يستحقون
-وكذلك المظهر

للنساء :
-ليس من الانوثة : تقليد التصرفات الخاصة بالرجال : لبس الجينز – الوقفة
-الرقة والابتعاد عن العنف في كل شيء

وأخيرا...

تحتاج الى 21 يوم من الممارسات حتى تغير طبعا من طباعك



إتيكيت الإنترنت:

1-الرد على الرسائل:
الرسائل المهمة أو الحقيقية سواء من أجل أعمال هامة أو لإرسال التحية لصديق ... من قواعد الإتيكيت الرد عليها وعدم إهمالها.

2- ما هي القصة؟
أو ما هو الموضوع؟ لا تترك القارئ في حيرة ,فمستخدم الإنترنت يحتاج إلى العناوين الصريحة المباشرة لتوفير الوقت ولتنبيه القارئ إلى مضمون الرسالة للحصول على الرد السريع.

3-الإعلان عن العنواين البريدية:
عندما ترسل بريداً إلكترونياً لمجموعة من الأصدقاء فأنت تستخدم قائمة العنوا ين المسجلة عندك لاختصار الوقت, و قد ترسل الرسالة إلى أشخاص لا يرغبون فيها أو لا يرغبون في

معرفة الآخرين بعناوينهم ... فعليك مراعاة ذلك و بذل بعض المجهود.!

4-مراجعة الأخطاء اللغوية:

كل واحد منا معرض للأخطاء اللغوية في كتاباته, لتفادى ذلك عليك بقراءة الرسالة مرة أخرى بعد الانتهاء منها لضمان تجنب مثل هذه الأخطاء.

5- نوعية الرسائل:

الالتزام مطلوب في أي و في كل شئ, فإرسال الرسائل الإباحية شيئاً غير محموداً على الإطلاق.!

6-اختيار المواقع:

تتنوع المواقع و صفحاتها على الإنترنت, و معظم المواقع عندما تقوم بزيارتها ترسل نشرات إخبارية لعملائها, قد تزعجك وتملأ صندوق بريدك .. فعليك بالاختيار الصحيح لها.

7-الخصوصية:

البريد الإليكتروني الخاص بك هو لخصوصياتك, أما بريد العمل فللعمل.

8- تغيير عنوان البريد الإليكتروني:

إرسال العنوان الجديد لكافة العملاء والأصدقاء, والتأكد من عدم وجود أية رسائل مهمة على العنوان القديم.



***الاتيكيت فى العمل:**

- يوجد فارق كبير بين إتيكيت العمل والإتيكيت الاجتماعي، ويتضح هذا الاختلاف في كلمتي "الشهامة واللطف"، فمعاملات العمل تشبه إلى حد ما الضوابط العسكرية .

-فالمرأة لم تعد عنصراً تكميلياً أو إضافياً يلحق بالرجل .. فإذا كنت تفتح الباب للمرأة كنوع من الاحترام لها فنفس الشئ يمكنك أن تفعله مع الرجل المهم .. أو للعملاء أو حتى لزميل يحمل أشياءاً ثقيلة.

-كما أن هناك شئ هام قد ينساه العديد .. الأبواب المتحركة التي تفتح في جميع الاتجاهات، لابد وأن تكون في المقدمة لدفعها للأمام ثم الانتظار على الجانب للسماح للأشخاص بالمرور.

-قد يثير بعض الرجال الفوضى فى المصاعد الكهربائية للسماح للمرأة بالخروج أولاً منها .. إلا إذا كانت هي الرئيسة أو هي العميل والتي تكون الفوضى عندها مطلوبة وضرورة حتمية، والقاعدة التي تطبق في هذه الحالة الخروج للمرأة أو للرجل التي/الذي يكون أقرب لباب المصعد.

-المرأة التي تعاملها بشهامة وبلطف في مجال العمل قد يفهم منه التقليل من شأنها .. ومعناه العداء وبالتالي فقد المزيد من العملاء.

-ونفس الشئ يطبق على ذوي الاحتياجات الخاصة، بالابتعاد عن المعاملة الخاصة.. مع مراعاة وجود احتياجات جسدية خاصة لهم مثل: عدم رفع الصوت عند التحدث لشخص فاقد البصر، أو إبعاد العكاز عنه أو الكرسي المتحرك .. أو أي وسيلة للمساعدة يعتمد عليها. أما عن سؤال الشخص المعاق عما إذا كان يريد المساعدة قبل التقدم بها مطلوب حيث تطبق هنا القاعدة الذهبية التي تقر بالتالي "لابد وأن تعامل الآخرين بالطريقة التي يفضلونها."

*المصافحة بالأيدي:

-الطريقة المقبولة في تحية العمل للأشخاص الآخرين هي المصافحة بالأيدي، وإن كانت القبلات دخلت مجال التحية أيضاً.
-عند مصافحة الأشخاص بالأيدي، لا تحاول تقبيل شخص دون الآخر فالكل سواء.
-هناك قواعد عن السلوك الذى يتبع من أجل المصافحة، يمكنك تعلمها الآن: للمصافحة الصحيحة توجد جليدة بين كل إصبعين فلابد من بقاء إصبع الإبهام لأعلى مع لمس الجليدة التى توجد بين إصبعى الإبهام والسبابة قبل ثني باقي الأصابع على يد الشخص الذي تصافحه.. جرب الآن وعلى الفور مع زميل يوجد بجوارك.
-من المعتاد عليه في الإتيكيت الاجتماعي عند مصافحة المرأة لشخص أمامها لابد وأن تكون هي المبادرة أولاً .. أما في إتيكيت العمل لا يهم من الذي يقوم بالمصافحة أولاً والأفضل أن يكون الشخص الذي بيده زمام الأمور.
-أما إذا كان هناك اسم معلق على الملابس وتريد معرفته أثناء المصافحة بدون الارتباك وعدم لفت الانتباه لذلك .. هناك قاعدة لتعليق الاسم قبل معرفة كيفية النظر إليه، فأنسب مكان له لأعلى على الكتف الأيمن والسبب في هذا المكان أنه عند المصافحة تتبع العين حركة الذراع التي تسلم بها بالطبع على الناحية اليمنى من جسم الشخص الآخر وبالتالي وجود سهولة متناهية في قراءة الاسم، بعكس الجانب الأيسر الذي ستضطر إلى عمل مسح شامل لقراءة الاسم مما يعطي انطباع بإيماءات غير مقبولة ... فلا تحاول المصافحة إذا كان الاسم غير معلق بطريقة صحيحة!!

إتيكيت المكتب

إتيكيت المكتب .. هو إتيكيت العمل، لكن المقصود به هذه المرة الحجرة التي يجلس فيها الموظف ويستقبل فيها عملائه.. إذن ما هي القواعد المتبعة داخل الأربعة جدران هذه؟

1-التحية عند الدخول:

-ليس من اللياقة فى شىء تجاهل الأشخاص عند دخول المكتب عليك لأول مرة وعدم تحيتهم مهما كان منصبك ساعي بريد أو رئيس.

-بالنسبة لرئيس العمل ومديرة المكتب أو السكرتيرة .. فمن الخطأ عليها الانتظار عند مجئ رئيسها وطلب أول مهمة يكلفها بها.. لكن المبادرة بإلقاء التحية واجبة بعد دخوله المكتب بفترة وجيزة من الزمن يلتقط فيها أنفاسه.

2-السلوك في مكاتب الآخرين:

لا يختلف الأمر كثيراً هنا عن علاقة المضيفة/المضيف بزائريها أو زائريه في أي مكان بما فيها الاستقبال في المنزل. فعندما تلجأ لشخص فأنت الضيف وهو المضيف.. وإذا استدعيت شخص لمكتبك فأنت المضيف وهو الضيف أي أن هناك تبادل للأدوار بشكل دوري.

3-واجبات الضيف:

-الالتزام والاستئذان قبل الذهاب لمكتب الآخرين.

-عدم التصرف بشكل يضايق المضيف وكأنك في مكتبك أنت.

-عدم نثر الأوراق على مكتبه أو وضع الحقيبة.

-عدم الإطالة في وقت الزيارة، واترك للمضيف تحديد المدة لأنه إذا كان مهتم بما تقوله سيشعرك بذلك.

4- واجبات المضيف:

-الترحاب بالزائر وتوفير الراحة له.

-إذا كنت مشغولاً فيمكنك الاستعانة بزميل/زميلة في حالة عدم وجود مديرة للمكتب لاستقباله. وعند دخوله للمكتب القيام على الفور والخروج لاستقباله والمصافحة بالأيدي.

-توجيهه بالإشارة لمكان الجلوس .عند خروج الزائر من مكتبك لا تتركه يذهب بمفرده وعليك بمصاحبته حتى باب المصعد أوالسلالم .. ليس فقط من أجل الالتزام بقواعد الإتيكيت وإنما أجل ضمان الأمان له.



إتيكيت استقبال الأشخاص المعاقين

تتعدد المواقف مع الأشخاص ذوى الاحتياجات الخاصة ولكل مقام مقال كما هو معروف، فلابد من وجود ضوابط وقواعد للذوق واللياقة تحكم التعامل مع هؤلاء الأشخاص المعاقين .

*إتيكيت الاستقبال:

-تحديد أماكن الاستراحة التى يمكن الوصول إليها بسهولة، أماكن التليفونات ... وإذا لم تكن مثل هذه الوسائل متاحة عليك بتوفير البدائل علي الفور مثل أى حجرة خاصة أو حجرة للموظفين تحتوى علي مثل هذه الإمكانيات حتى وإن كان مكتبك، مع توفير كوباً من الماء.
-التحدث بنغمة الصوت الطبيعية عندما ترحب شفهياً بمن تستقبله لا ترفع نبرة صوتك مالم يطلب منك ذلك .
-عندما تقدم الشخص الذى يعانى من إعاقة ما، فمن اللائق أن تصافحه بالأيدى حتى وإن كان الشخص يركب يداً صناعية أو بها إصابة ما:
-1من المقبول المصافحة باليد اليسرى .
-2بالنسبة للشخص الذي لا يستطيع مصافحتك بالأيدى، عليك بلمس كتفه أو ذراعه للترحيب به والاعتراف بوجوده .

*معاملة الشخص الكبير بطريقة تلائم سنه:

-مناداته باسمه/اسمه الأول في حالة إبداء جو من الود والصداقة مع كافة الحاضرين .
لا تحاول مطلقاً الربت علي الرأس أو كتف الشخص الذي يستخدم كرسي متحرك.
-عندما تخاطب شخصاً يجلس علي كرسي متحرك، لا تحاول الاقتراب والإمالة عليه لأن الكرسي هو جزء من الحيز الذي يمتلكه الشخص المعاق ومن حقه أن ينتفع به بمفرده .
-عندما تتحدث مع الشخص المعاق، عليك بالنظر إليه ويكون ذلك بشكل مباشر من خلالك بدون الاستعانة بعنصر ثالث .

-وفي حالة وجود مترجم للإشارة، لا يتم التحدث معه مطلقاً أو توجيه أية استفسارات له. الحرص علي أن يكون هناك اتصال عينى بين المستقبل والشخص المعاق .

-عرض المساعدة بشكل لائق مع وجود الحساسية والاحترام، لكن كن مستعدآ لتقبل الرفض علي عرضك هذا ولا تلح في تقديمها إذا كان الرفض هو الإجابة. أما إذا تم قبول المساعدة استمع ونفذ كما يطلب منك .

-السماح للشخص الذي يعانى من إعاقة بصرية الإمساك بذراعك (عند الكوع أو بالقرب منه). وهذا يعطى الشخص المعاق الشعور بالإرشاد وليس اصطحابه أو قيادته .

-استئذن الشخص المعاق بحمل أى شئ يكون معه ولكن بطريقة لائقة .

-إذا عرضت الإمساك بمعطف أو شمسية فهذا يجوز، لكنه من غير اللائق الإمساك بالعكاز أو العصا ما لم يطلب منك الشخص المعاق ذلك.



إتيكيت التليفون:

1-كيف تتصرف عند الرد علي/أو طلب أرقام تليفونات خاطئة؟
2-وماذا عن المعاكسات؟
3-هل تختلف المحادثات التليفونية في العمل عن تلك المنزلية؟
4-طول مدة المكالمات التليفونية أثناء الزيارة؟
5-خاصية الانتظار؟

1-أرقام التليفونات الخاطئة:

-قد يطلبك شخص في التليفون بطريق الخطأ أو بغرض ما آخر ... لا تعطيه رقم تليفونك إذا كنت أنت المستقبل، وما تفعله هو إخباره فقط بأن الرقم خاطيء ويتم ذلك بتأدب بالغ .

-أما إذا كنت أنت المتحدث وأدرت قرص التليفون بالأرقام الخاطئة فلا تسأل "ما هو رقم تليفونك" لكن بدلاً من ذلك أكد الرقم الذي طلبته "هل هذا رقم "........" ؟ مع تقديم الاعتذار، ومعاودة طلب الرقم مرة أخرى بشكل أكثر دقة.

2- المعاكسات التليفونية:

-وعن المعاكسات، عليك بإنهاء المكالمة علي الفور بإعادة السماعة إلي موضعها ولا تعطي إيماءة للشخص الطالب بأنك سمعت كلماته فعليك بالسكوت وعدم الإجابة، وإن حدث عكس ذلك وقمت بالرد فعلاً كأمر طبيعي عند تلقيك مكالمة تليفونية فتأكد أنه سيعاود الاتصال بك مرة أخرى وعندها اترك السماعة قليلاً بدون أن تضعها علي الهاتف .

-وإذا تكررت هذه المسألة عليك بإخبار الهيئة المختصة بالتليفونات وسيتتبعون الرقم الذي يسبب لك الإزعاج، أو إحضار الجهاز الذي يوضح الرقم الطالب. أما الحل الأكثر فاعلية هو تشغيل صفارة الإنذار للشرطة .. وسيسقطك من قائمة ضحاياه!!

3-محادثات العمل والمنزل:

-تختلف المحادثات التليفونية الخاصة بالعمل عن تلك في المجالات الاجتماعية الأخرى (المنزل (في أوجه عديدة :

-الرد علي المكالمة :

-العمل: تقوم السكرتيرة بالرد ثم تذكر اسم المدير أو صاحب العمل "شركة أو مكتب السيد/ ... " هل أستطيع تقديم أي مساعدة؟

-المنزل: تقوم أنت بنفسك بالرد علي التليفون وتعرف نفسك مباشرة .

-الأسئلة التي توجه للطالب :

-العمل: من حق السكرتيرة أو المساعدة أن تسأل السؤال التالي بصيغة تأدبية " بخصوص ماذا تريد التحدث مع السيد/ ..."، أو "هل يعرف السيد/ ... الموضوع."

-المنزل: من حق الشخص المتلقي للمحادثة أن يسأل عن هوية الطالب ما لم يقدم نفسه في البداية وبالتأكيد من خلال صيغة تأدبية .

-مدة المكالمة :

-العمل: لا يجوز علي الإطلاق إجراء محادثات تليفونية طويلة أو خارج نطاق العمل أو لشيء يتعلق بأمر تافه .

-المنزل: من غير المسموح أيضاً إجراء محادثات تليفونية طويلة في المنزل وإن كان مسموحاً لبعض الأغراض أكثر من العمل، مسموح بالمكالمات الشخصية بالطبع.

4- -المكالمة التليفونية أثناء الزيارة:

-إذا كنت زائراً لأحد الأصدقاء وتلقي مكالمة تليفونية أثناء زيارتك له هل ينهيها علي الفور أم يستمر فيها؟ هذا يعتمد علي نوع المكالمة :

-فإذا كانت مكالمة محلية عليه بالاعتذار بأنه مشغول وأنه سيعاود الاتصال بالطالب بعد انتهاء الزيارة، ولا يصح أن يتركك لفترة طويلة حتى وإن كانت 15 دقيقة (ربع ساعة)

-أما إذا كانت مكالمة خارجية يمكن التماس العذر للمضيف بأن يستكمل الحديث مع الشخص الطالب ... ولا يعني ذلك الإساءة لك بتركك لبضع دقائق .

5-خاصية الانتظار:

-خاصية الانتظار من المشاكل التي تؤرق الكثير منا لأنه لا يمكن تفادي تلقي مكالمتين في آن واحد، فإذا كان معك شخص علي الخط وسمعت رنين علي الخط الآخر عليك بالاستئذان من الأول والإجابة علي الثاني بالاعتذار له بأنك ستطلبه لاحقاً والعودة علي الفور إلي المتحدث الأول .

-أما إذا كنت تنتظر مكالمة هامة بالفعل وتلقيت أثناء الانتظار مكالمات أخرى يمكنك قول ذلك " .. أنا أنتظر مكالمة هامة لذا عليك بالتماس العذر إذا تلقيتها بدون الرجوع مرة أخرى إليك

أثناء الحديث"، وهذا يعتمد علي مدى تقبل الشخص لهذا العذر إما أن ينـهي المكالمة علي الفور ثم يتصل بك في وقت لاحق أو أن يطلب منك الاتصال به عندما يكون ذلك ملائماً لظروفك.

بعض مواقع المدربين على تطوير الذات: عبدالله العثمان
http://www.planner1.com/
موقع كتاب الاسلوب الأقوى والألطف في التغيير:
http://naifbooks.com/alasloob/





مفهوم نظام الاشكال الهندسية النفسية:

اختر أولا أقرب الأشكال إلى نفسك
إنها نظرية سوزان ديلنجر

مربع~مستطيل~مثلث~دائرة~متعرج
ها اخترت؟؟؟؟
انتشرت اختبارات الشخصية في كل مكان ونظام الأشكال الهندسية هي أحدها وهي نظرية حديثة وضعتها الدكتورة «سوزان ديلينجر «وشرحتها في كتابها: « التواصل رغم اختلافاتنا.. وهو كتاب جميل جدا يساعدك كيف تتعامل مع الآخرين وكيف تعرف شخصيتك وشخصيات من تتعامل معهم.
والآن ، أي من هذه الأشكال الهندسية الخمسة تعتقد أنه يعكس شخصيتك بأقصى حد ممكن من الدقة.. الدائرة؟.. المربع؟.. المستطيل؟.. المثلث؟ ..الخط المتعرج؟.
وفقاً لرأي الدكتورة «سوزان ديلينجر» فإن اختيارك يشير إلى نمط شخصيتك.. وهكذا تستطيع أيضاً التعرف على «معتقدات ـ قيم ـ مواقف ـ اتجاهات ـ تصرفات ـ سلوك» أي شخص تتعامل معه وتريد التواصل أكثر وما عليك فقط إلا النظر إلى هذه الأشكال الخمسة الموجودة في الأعلى وأن تختار الشكل الذي تشعر انه يعبر عنك أو تعتقد أنه يعكس شخصيتك بأقصى حد ممكن من الدقة ..

(المربع ..العنيد)
الأكثر تفانياً في العمل
في شخصية المربع الحقيقي، ينصب التركيز التام على النظام، هذا النظام ينطبق على جميع مناحي حياته يفضل المربعات المعلومات الواقعية على العواطف أو الأفكار التجريدية وهذا هو السبب وراء كون المربع يعتمد بشدة على العمليات التحليلية في أسلوب حياته.
المربعات منطقيون وعمليون بشكل قهري.
الأقوال الشائعة :سياسة
الشركة تقول بوضوح إن....» «لقد كنا دائماً نؤدي هذا العمل بهذه الطريقة.

المظهر:

الرجال : متحفظون، يفضلون الحلة الداكنة والقميص الأبيض. وفي محفظته مبلغ احتياطي معقول من المال «تحسبا لأية طوارئ.«

النساء : متحفظات أيضا، يتجنبن «أحدث صيحات الموضة»، يملن إلى التسوق من المتاجر متوسطة الأسعار، وإلى شراء جميع ملابس الموسم دفعة واحدة وفي وقت واحد، يتمسكن بالألوان المحافظة.

المكتب: كل قلم في موضعه الصحيح، لا عجب!..الجدران مغطاة باللوحات التذكارية والجوائز وشهادات التقدير

العادات الشخصية :

1-يستيقظ الشخص المربع على يوم تم تخطيطه جيداً
2-التدوين كتابة.
3-الالتزام بالمواعيد.
4-النظام والترتيب.
5-التخطيط.
6-الدقة.
7-جمع الأشياء.
8-العزلة الاجتماعية.

إشارات لغة الجسد:

1-وضع جلوس منتصب.
2-غياب السلوكيات المتكلفة المشتتة.
3-إفراز العرق في المواقف الاجتماعية.
4-وجه خال من التعبيرات.
5-ضحكة رسمية متكلفة أو عصبية.
6-صوت مرتفع قليلاً عن النغمة المعتادة.

الأشخاص من نمط المربع أحياناً يكونون رسميين متصلبين وأحياناً يكونون مملين مضجرين ولكن هؤلاء ينجزون العمل المطلوب على أكمل وجه!

شريك الحياة المربع:

ما يمكن أن تتوقعه من شريك حياتك "المربع"

الايجابيات:

1-سلوك متسق.
2-ردود أفعال ثابتة، وهادئة.
3-التزام مطلق.
4-نظام، وترتيب، وإخلاص في العمل.
5-ينال احترامك واحترام الآخرين لمعرفته وعلمه.
6-جدية في التعامل مع الزواج والأبوة.
7-قيم وأخلاقيات ومبادئ متحفظة تقليدية.
8-الإخلاص، والوفاء، وإمكانية الاعتماد عليه بكل معنى الكلمة.

السلبيات:

1-سلوك غير اجتماعي وسط المجموعات الكبيرة.
2-رؤية نفقية محدودة قاصرة على معتقداته.
3-مقاومة التغيير.
4-عدم المجازفة.

5-حماية مفرطة زائدة عن الحد لأفراد الأسرة، والد صارم.
6-بخل محتمل فيما يخص المال.
7-التفكير بطريقة «أبيض/أسود»، يعجز عن رؤية الاحتمالات المتوسطة.
8-افتقار لروح الدعابة.

الوظائف النموذجية للمربع:

محاسب، سكرتير، مساعد إداري، طبيب (أخصائي)، مدرس، مبرمج كمبيوتر، أمين صندوق في بنك، موظف حكومي، مؤلف/محرر.

الأشخاص الذين يسببون الضغط للمربعات:

1- المتعرج: المشكلة هي عدم اهتمامهم بالتفاصيل، وعدم تنظيمهم.
2- الدائرة: الشكل الثاني الذي يستخدم جانب المخ الأيمن يمكن أيضا أن يحدث الفوضى والدمار في العلاقة مع المربع .
3- -المستطيل:المربعات والمستطيلات بينهما نوع ما من علاقة الحب/الكراهية .
4-المثلث: في معظم الأحوال، يكون المربعات والمثلثات على وفاق رائع هذان الشكلان يستخدمان جانب المخ الأيسر ويركزان على المنطق والتحليل. غالباً ما توجد المثلثات في مراكز أعلى من المربعات في تسلسل القيادة.

(المثلث.. الجسور)

الثقة والتركيز

المثلث لديه القدرة على اتخاذ قرارات حاسمة سريعة إنه شخص شديد الثقة بذاته يرغب في أن يكون محقاً قبل أي شيء آخر وبأي ثمن! المثلثات غالباً ما يفوزون بالفعل، والمثلثات لا يحبون أن يكونوا مخطئين، ويواجهون صعوبة في الاعتراف بأنهم مخطئون. ربما كانت السمة الأكثر قوة في الشخص من نمط المثلث هي قدرته على التركيز، ولا يمكن تشتيتهم أو إبعادهم عن غايتهم، إنهم شخصيات متحمسة ومتحفزة وقوية ونشيطة، يضعون الأهداف ويحققونها! فقط ابتعد عن طريقهم!..«السلاح السري» للشخص من نمط المثلث هو قدرته على تركيز طاقته على الهدف الحالي. والمذهل أكثر هو قدرة المثلث على تغيير تركيزه بسرعة هائلة من هدف إلى هدف.

الأقوال الشائعة : احصل على مزيد من القيمة لأموالك، ما الذي تريد قوله باختصار؟ «ما الفائدة التي ستعود عليّ من هذا الأمر؟ تحمل مسؤولية هذا الأمر أنت المسئول عما حدث، أنت مفصول من العمل.

المظهر:

الرجال: مظهرهم دائماً مناسب للموقف الذي يتواجدون فيه، بطريقة محسوبة بدقة يحاول الشخص من نمط المثلث أن يكون أنيقاً دون أن يبدو مهووساً بالموضة والتقاليع، إنه يفضل الملابس عالية الجودة من الماركات التجارية الشهيرة. إنهم يحملون معهم جميع البطاقات المصرفية وبطاقات الائتمان التي تم ابتكارها. والمثلثات الأكثر توهجاً يرتدون بالطبع الساعات ماركة رولكس.

النساء: الثياب المناسبة للنجاح المهني هي القاعدة لديهن.

المكتب :بيئة المكتب تكتظ برموز السلطة والمنصب، وفي كل مكان تنظر إليه، لا تجد إلا الأفضل من أجل المثلث الذي يكافح نحو الأعلى.

العادات الشخصية:

1- الوصول المبكر.
2-التململ: إذا طال الاجتماع وكان المربعات يبحثون بلا نهاية عن المعلومات التفصيلية.
3-المقاطعة: ومن الممكن حتى أن يكمل لك المثلث عبارتك بدلاً منك!
4- المصافحة القوية.
5- الإدمان، وحيث أن المثلثات يعيشون «حياة سريعة» فإنهم عرضة لممارسة السلوكيات القهرية.
6- لعب المباريات: أية لعبة طالما كانت هناك فرصة للفوز.
7-رواية النكات: المثلث يحب أحدث النكات.
8-القراءة بنهم: الشخص المثلث يرغب دائماً في أن يكون على القمة، لهذا فإنه يقرأ ويظل على اطلاع بكل الأمور.

لغة الجسد:

1- رباطة الجأش.
2-خطوات واسعة أنيقة.
3-نظرات أعين حادة ثاقبة.
4-فم مغلق بشكل متوتر.
5- إيماءات حرة، وقوية، ورشيقة.
6- صوت سلطوي قوي.
7- حركة جسد انسيابية.
8-بناء جسدي عضلي مرن وقوي.

المثلث في المنزل:

ليس جميع الأشخاص من نمط المثلث يسعون إلى السيطرة في البيئة المنزلية، البعض منهم يشبع حاجته إلى السيطرة على الآخرين في العمل.

وسائل الترفيه بالنسبة للمثلث:

1-فلسفة العمل بقوة واللعب بقوة.
2-الأحداث المرتبة مسبقاً.
3-شبكة اتصالات واسعة من الناس.
4-الأصدقاء المشاهير.
5-الرياضات التنافسية.
6-النشاط البدني مهم.
7-الإجازات نشطة، لا يستطيع المثلثات احتمال الرقود على الشاطئ طوال فترة ما بعد الظهيرة! إنهم يفضلون الرحلات القصيرة الممتعة.
-8هواية الاستثمار، العديد من المثلثات يمارسون الاستثمار بكثافة.

ما يمكن أن تتوقعه من شريك حياتك" المثلث"

الايجابيات

سرعة في التفكير واتخاذ القرارات.
طاقة مرتفعة وحياة ذات إيقاع سريع.
موقف قوة «وقدرة» تجاه حل المشكلات.
أسلوب عملي منطقي سليم.
قيم قوية ثابتة.
العمل بقوة، واللعب واللهو بقوة أيضاً.
التزامات حازمة راسخة تجاه الآخرين.
النجاح!

السلبيات:

1-يجب أن يكون في موضع السيطرة في جميع الأوقات.
2-عدم القدرة على الاعتراف بالأخطاء.
3-الاندفاع والتهور في اتخاذ القرارات.
4-نوبات غضب عصبية، قدرة على استخدام العنف الجسدي.
5-سلوك قهري: قد يدخن بشراهة أو يفرط في السهر.
6-الغياب عن الأنشطة الأسرية.
7-عدم القدرة على التعبير عن المحبة والمودة والرقة علانية.
8-المناورة والخداع، المثلثون حقاً لا يتورعون عن اقتراف بعض الكذبات الصغيرة.

الأشخاص من نمط المثلث غالباً ما يتواجدون في الأنماط التالية من الوظائف:

مدير تنفيذي،صاحب، /مدير مستشفى، مدير مدرسة، ضابط عسكري، شريك في مؤسسة قانونية، سياسي محترف، قائد أوركسترا، رجل أعمال، طيار.

الأشخاص الذين يسببون الضغط للمثلثات:

1-المتعرج: هو الأقل تركيزاً وتنظيماً بين الأشكال الخمسة
2-المستطيل: يسبب المشكلات للمثلث لأن هذا الشخص شديد الشك والريبة في نفسه، المثلثات لا يحترمون الاشخاص ضعاف الشخصية.
3-الدائرة : السلاح السري» للعديد من المثلثات هو الدائرة في حياتهم، وعادة ما يكون هذا الدائرة هو شريك الحياة الذي عانى طويلاً وضحى كثيراً بتلبية احتياجاته الشخصية من اجل الآخر الأكثر قوة. وهناك جانب آخر من جوانب الصراع بين المثلث والدائرة يقع في ساحة العمل، الدوائر يميلون إلى ممارسة السلوكيات الاجتماعية في العمل في حين أن المثلثات يركزون بشدة على إنجاز المهمة، والمثلثات كثيراً ما يتهمون الدوائر بأنهم يفرطون في الاهتمام بالعلاقات الشخصية وليسوا جادين بما يكفي في تعاملهم مع وظائفهم والمهام المطلوبة منهم. وإذا كان المثلث هو الرئيس، يمكنه أن يضع حدا لهذا ويجعل حياة الدائرة كئيبة بائسة أثناء قيامه بذلك.

(المستطيل.. غريب الأطوار)

السلوك المتغير

هناك أشياء أفضل في الحياة، فقط لو استطعت أن أكتشف ما هي هذه الأشياء. هناك حركة ما داخل المستطيل تعلن عن قرب وقوع تغيير كبير. هذا الشخص يعاني من انعدام التوازن. اكثر ما يميز المستطيلات هو سلوكهم غير المتسق الذي لا يمكن التنبؤ به.

اللغة :الشك، وعدم اليقين، والتفسير، والانتظار، والتحليل، وربما التفكر، والبدائل، والخيارات، ولماذا؟ «أنا أعتقد هذا»، «ما رأيك في الأمر» «لا أستطيع اتخاذ القرار فحسب.«!

المظهر

الرجال والنساء: مظهر غريب الأطوار لا يمكن التنبؤ به. من الممكن أن يرتدي المستطيل بذلة العمل الرسمية المكونة من ثلاث قطع في أحد الأيام، وفي اليوم التالي يرتدي تي شيرت.

المكتب : سيكون هناك أدلة قوية واضحة على الصراع الداخلي الذي ينتاب الشخص المستطيل. قد تجد جهاز الكمبيوتر الخاص به وسط حديقة من النباتات الحية.

العادات الشخصية:
1- النسيان.
2- العصبية.
3- الحضور المتأخر أو المبكر جداً.
4- السلوكيات القهرية.
5- الثورات العاطفية.
6- الحفاظ على الممتلكات.
7-تجنب أي شيء قد يحتوي على أدنى قدر من الصراع.
8- التنوع والاختلاف.
9- التواجد مع المجموعات الكبيرة.
10 -التحدث من غير تفكر.

لغة الجسد:
1-أخرق غير رشيق.
2- حركات جسد متشنجة.
3- عادات عصبية.
4-وجه أحمر متورد.
5-تواصل سريع بالأعين.
6-صوت عالي النغمة.
7- قهقهة/ضحكة عصبية.
8-تغييرات مفاجئة لا يمكن التنبؤ بها.
9-المستطيل قد يتصرف مثلما يتصرف شخص ينتمي إلى أي شكل آخر في أي وقت.

المستطيل في المنزل:
العنصر الأكثر أهمية بالنسبة للشخص المستطيل في المنزل هو أن تكون لديه بيئة منزلية شديدة الاستقرار. حيث أن المستطيل يمر بمرحلة جيشان عاطفي.
ما يمكن أن تتوقعه من شريك حياتك المستطيل
ما يمكن أن تتوقعه من شريك حياتك " المستطيل"

الايجابيات:
1- الإثارة!
2- التجريب.
3-لحظات طاقة ونشاط مفاجئة.
4-المرح وروح الدعابة.
5-اللعب واللهو.
6- المفاجآت.
7-أسئلة عن كل شيء.
8-اهتمام غير عادي بك.

السلبيات:
1- الحيرة.
2- التغييرات الغريبة.
3- الإرهاق.
4-تأرجح الحالة المزاجية.
5- توجيه النقد للآخرين.
6 - فقد الاهتمام.
7-النسيان . 8-الانشغال بالذات.

الأشخاص الذين يسببون الضغط للمستطيلات:

1- المثلث: الشخص المثلث هو شخص في غاية الثقة بذاته، وهذا الشعور بالثقة هو السمة الأولى التي يفتقدها المستطيل ويرغب فيها بشدة.
2- المتعرج: هؤلاء القوم يقوون الحيرة التي يشعر بها المستطيل.
3-المربع.
4-الأصدقاء القدامى.

يشعر المستطيلات بأقصى ارتياح عندما:

1- يكونون في مرحلة تعلم شيء جديد.
2-يستشعرون إثارة التغيير داخل أنفسهم.
3- يمكنهم تصور نتائج ايجابية لمشكلاتهم.
4- تكون لديهم حرية استكشاف.
5-يكونون آمنين مادياً.
6- يكون هناك توازن صحي.
7-يكون حولهم نظام دعم قوي.
8- يشعرون بالأمان.
9- يكون لديهم موقف إيجابي من المستقبل

(الدائرة ..الاجتماعى)

المداهن معسول اللسان

عامل الآخرين كما تحب أن يعاملوك». هذا هو المثل المفضل لدى الدائرة . إنهم المحبون الناس هم الشغل الأول والشاغل بالنسبة لهم، ويحاولون الحفاظ على التناغم والانسجام على حساب أي شيء، وعادة ما يكون هذا على حسابهم . ستعرفون لماذا يوجد أشخاص معينون لا يمكنكم ببساطة أن تربحوهم. الشخص الذي ينتمي إلى نمط الدائرة هو الأكثر وداً بين الأشكال الخمسة. هذا لأن الدوائر يهتمون بحق وبصدق الآخرين. الأشخاص الذين يعانون من المشكلات ينجذبون بشكل طبيعي إلى الدوائر.
الكلمات الشائعة: جميل، ورائع، والشعور، والمستوى الداخلي، ومجامل، ومريح، ومفيد، والتعاون، والفريق.

المظهر:

الرجال: مظهر غير رسمي، الرجل الدائرة يتجنب مظهر البذلة الرسمية المكونة من ثلاث قطع ويفضل السترة الرياضية. وكثيراً ما يكون الشخص الدائرة صاحب وجه ممتلئ مفعم بالشباب والحيوية يحسد عليه، وهناك اختفاء ملحوظ للخطوط التي يصنعها القلق على الوجه.
النساء: فكرة عدم الرسمية هي المسيطرة، والنساء من نمط الدائرة يملن إلى الموضة أكثر من الرجال. من الشائع أيضاً أن ترى أظافر الأصابع مطلية والروائح العطرية تفوح قوية وجميلة. والمرأة الدائرية تتمتع بصحة جيدة في سنوات العمر المتقدمة.
المكتب :عندما تزور الشخص الدائري في مكتبه، ستظن أنك في منزل أحدهم، مكتب الدائرة مزين بالكثير من النباتات الحية. وألوان المكتب هادئة تبعث على الاسترخاء. مساحة العمل في مكتب الشخص الدائرة غير منظمة إلى حد ما حيث الأوراق متناثرة بشكل شبه عشوائي. هناك باقة زهور جميلة مختلفة الألوان أو مجموعة من البطاقات على سطح المكتب كذلك (هدية حديثة من زميل عمل شاعر بالامتنان حيث كان يواجه مشكلة ساعده الدائرة على حلها.(

العادات الشخصية:
1- التواصل وجها لوجه.
2- الهدوء والخلو من الهموم. الدوائر أشخاص مبتهجون، ومازحون، ومحبون للمرح.
3-الدوائر أشخاص عاطفيون رقيقو المشاعر. إنهم يحتفظون بأشياء مثل سجلات القصاصات، والخطابات، والزهور.
4-المجاملة.
5-الهوايات،الدوائر يحبون الحرف اليدوية.
6-الفوضى، كثيراً ما يكون عليك المشي وراء الدائرة والتقاط الأغراض المتناثرة وترتيب الفوضى التي يصنعها. ليس الأمر هو أنه يتعمد أن يكون فوضوياً، وإنما النظام والترتيب فقط ليسا من الأولويات العليا لديه.
لغة الجسد:
1-الابتسام.. في وجوه الجميع، بدون تمييز.
2-الإيماء وهز الرأس من أجل إظهار الدعم والقبول للآخرين.
3-محاكاة حركات الجسد.
4-اتصال كامل بالعين إلى حد التحديق.
5-القرب والملامسة.
6-المصافحة بكلتا اليدين.
7-المشي بخطوات واسعة حماسية نشيطة. هؤلاء الأشخاص يظهرون موقفهم الايجابي في أوضاع جلوسهم ووقوفهم وفي مشيهم.
8-صوت هادئ رقيق. لحنياً من السهل الإنصات إليه.
9-شكل جسدي بلوري.
10-الجاذبية. العديد من الناس يعتبرون الدوائر شديدي الجاذبية من الناحية الجسدية وأنا على قناعة من أن هذا الانطباع راجع إلى شخصية الدائرة أيضا بالإضافة إلى المظهر الجسدي.
الدائرة في المنزل:
الدائرة خبير في «تهدئة الغضب والانزعاج» وإقناع الآخرين، ويحافظ على التوازن والاستقرار، ومقنع، ومتأمل، وهو الشخص المفضل لدى الجميع.إلا أنه ليس بنفس الكرم واللطف دائماً مع نفسه. عندما يسير أمر ما على نحو خاطئ، يميل الدائرة إلى لوم الذات أولاً. وتلك السمة هي السمة الأكثر تدميراً للدائرة.
شريك الحياة الدائرة:
شريك الحياة الذي ينتمي إلى نمط الدائرة هو شخص عطوف، ورءوف، وحساس، ويقدم الآخرين على نفسه.
ما يمكن أن تتوقعه من شريك حياتك "الدائرة"
الايجابيات:
1-الكثير من الحب.
2-اهتمام حقيقي صادق.
3-الإنصات المتجاوب.
4-الإخلاص والولاء.
5-الالتزام.
6-الدعم والرعاية.
7-الوفاق والتسوية.
8- الكرم.
9- الثقة. الدوائر يمكن أن يفرطوا في ثقتهم أكثر مما ينبغي. وتلك هي الوسيلة التي يستغلهم بها الآخرون ممن هم أكثر قوة منهم.

السلبيات:

1- الشعور بالذنب .الدوائر يعانون من هذا الشعور.
2-تشويه الذات.
3-التربية الضعيفة الواهنة.
4- القرارات غير المنطقية.
5- العواطف الجياشة أكثر مما ينبغي. النساء الدائريات يمكن أن يبكين عند فقد شيء تافه.

الأشخاص الذين يسببون الضغط للدوائر:

1- المربع هو رقم واحد! والسبب بسيط: المربعات غير انفعاليين، وغير عاطفيين، وباردين، ومتحفظين.
2-المثلث هو التالي مباشرة .المثلث الحقيقي يهتم بالناس فقط إلى الحد الذي يتيح لهم مساعدته ويتيح له الاستفادة منهم.

(المتعرج ..المتقلب)

امسك به إذا استطعت!

العالم هو مكان معقد ومثير نعيش فيه. هناك دائماً شيء ما يمكن أن تتعلمه وأن تصبحه». يقول المتعرج: «ماذا لو..؟» هذا الشخص يفكر باستمرار في خطط وأساليب جديدة. إنه الشخص الأكثر اعتماداً على جانب المخ الأيمن بيننا. ويعني هذا أنه لا يعالج البيانات والمعلومات بأسلوب خطي منطقي.. وهو - بدلا من ذلك - شخص مبدع. المتعرجون أشخاص مستقبليون في منظورهم للحياة.

الكلمات الشائعة: لماذا؟ وماذا لو؟ وفكرة، وتجربة، ومحاولة، وتحد، ومذهل، ولا يصدق، ولا يتصور، وإبداع، وتطور.
الأقوال الشائعة:إنه لم يخرج علينا بفكرة أصلية جديدة منذ سنوات!» «ذلك أعظم تحد على الإطلاق!»، «انتظر حتى تسمع هذه الفكرة!» «لدي أفضل الأفكار على الإطلاق!».المظهر: الرجال: مظهر غير رسمي، المتعرجون كثيراً ما يبدون وكأنهم قد خرجوا من الفراش على التو!
النساء: ها هنا تجد تنوعاً هائلاً: فإن المرأة المتعرج دائماً ترتدي تنورة طويلة مسدلة مع بلوزة مريحة لا يمكن تصنيفها، والمتعرجات الأكثر اهتماماً بالفنون يملن إلى ارتداء ملابس متوهجة بالألوان الزاهية.
إن النساء المتعرجات إما أن يكن بدينات للغاية وإما نحيفات للغاية.
المكتب :مكتب الشخص المتعرج يبدو وكأن إعصاراً قد أصابه! الأوراق مبعثرة في كل مكان.. وجرس الهاتف يدق باستمرار.. والناس يتسابقون دخولاً وخروجاً، والمتعرج يحب أن يكون الأمر بهذه الطريقة. مكتب الشخص المتعرج غالباً ما يكون عارياً مجرداً من الديكورات تماماً.

العادات الشخصية:

1- الحركة السريعة.
2-المقاطعة. عدم الإنصات.
3-فقد الأغراض.
4- أحلام اليقظة الدائمة.
5-البحث عن التحفيز والإثارة.
6-التمرد.
7-العمل بشكل منفرد.

8- متعة الحفل.
9-يتعرف على الجميع.
10-التلقائية التامة.

لغة الجسد:

1-حركة جسد سريعة رشيقة.
2-تعبيرات وجه متقلبة.
3-الاتصال الكلي بالعيون.
4-إشارات مفعمة بالحيوية والنشاط.
5-تنوع الصوت.
6-الحركة الدائبة.
7-التقلصات العصبية.
8-التلميحات الجنسية.
9-انحرافات مرتفعة/منخفضة في مستويات الطاقة.
10-شكل جسدي عضلي نحيف.

هناك سمات معينة يشترك فيها المتعرج مع كل شكل من الأشكال الخمسة الأخرى:

1-المثلثون والمتعرجون يشتركون في الشخصية القوية.
2-المربعات والمتعرجون يبدون للآخرين وحيدين.
3-الدوائر والمتعرجون يشتركون في تقلبات المزاج الخارجية في الشخصية.
4- المستطيلات والمتعرجون يبدون بالنسبة للمراقب الخارجي - كأفضل زوج منسجم، ولكنهم ليسوا كذلك.

ما يمكن أن تتوقعه من شريك حياتك المتعرج

الايجابيات:

1- تغيير دائم غير ممكن التنبؤ به.
2-أشخاص مثيرون محفزون.
3-طاقة عالية وحركة دائبة.
4-روح دعابة ممتازة.
5-نجاحات مفاجئة غير متوقعة.
6-استجابات مباشرة صادقة.
7-اجتماعية من نوع «نجم الحفل.»
8-المفاجآت: البعض منها جيد، والبعض سيء.
9-ذكاء إبداعي.

السلبيات:

1-التقلب في العلاقات.
2-انعدام الجذور.
3-تحولات غريبة من التألق والتوهج إلى الضجر والملل.
4-بعض الإخفاقات الكبيرة في الحياة.
5-الوحدة.
6- أصدقاء قليلون.
7-نقص التعبير الصريح عن العاطفة.
8-عدم التنظيم.
9-عادات شخصية سيئة.
10-نفاد الصبر مع المفكرين الأكثر بطئاً.

الأشخاص الذين يسببون الضغط للمتعرجين:

1-المربعات هم رقم واحد في قائمة» المزعجين» الخاصة بالمتعرجين!

2-المثلثات يسببون الغضب الشديد وعسر الهضم للمتعرجين!





الذكاء العاطفي

(إعداد وجمع د: ياسر العيتى)

مقدّمة :

لا حظ العلماء منذ مدّة أنّ نجاح الإنسان وسعادته في حياته لا يتوقفان على ذكائه العقليّ فحسب ، بل يحتاج مع ذلك إلى صفات ومهارات ربما لا تتوافر للأذكياء ، أطلق عليها علماء الغرب اليوم اسم الذّكاء العاطفي ، وهو لا يزال علماً جديداً حتّى على الغربيّين أنفسهم ويحتاج إلى بحث كثير..

هذه المحاضرات تبحث في الوسائل الكفيلة بتنمية هذا النّوع من الذّكاء الّذي نجد آثاره والدّعوة إليه في ثنايا العقيدة الإسلاميّة وتعاليم دين الفطرة.

ما هو الذكاء العاطفي؟

- **أجريت أبحاث خلال ال24 سنة ماضية من قبل 1000 مؤسسة على عشرات الألوف من الأشخاص وكلها توصلت إلى نفس النتيجة : إن نجاح الإنسان يتوقف على مهارات لا علاقة لها بشهاداته وتحصيله العلمي.**
- **الذكاء العاطفي هو قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع نفسه ومع الآخرين بحيث يحقق أكبر قدر من السعادة لنفسه ولمن حوله.**
- **بينت الدراسات أن هامش التطوير في الذكاء العاطفي أوسع بكثير من هامش التطوير في الذكاء العقلي.**
  - **الذكاء العاطفي لا يعني كونك لطيفاً في كل الأوقات.**
  - **الذكاء العاطفي يحسن الصحة ويطيل عمر الإنسان.**
- **اليوم أصبح الذكاء العاطفي جزء مهم من فلسفة أي مؤسسة في تدريب أفرادها لأن الذكاء العاطفي يعلم الناس كيف يعملون معاً للوصول إلى هدف مشترك.**

بينت دراسة أجرتها شركة موتورولا أن كل دولار أنفق في تنمية الموارد البشرية عاد عليها بخمسة وثلاثين دولاراً.

- كل مهنة تحتاج إلى جاني من جوانب الذكاء العاطفي أكثر من الجوانب الأخرى.
- الارتقاء في جانب من جوانب الذكاء العاطفي يؤدي إلى الارتقاء في جوانب الأخرى.
- يوجد في الذكاء العاطفي نقطة انطلاق إذا وصل إليها الإنسان ارتفع أداؤه بشكل هائل.

هل الحدس أذكى من العقل ؟

لا يهم ما يكمن خلفك أو ما يكمن أمامك المهم ما يكمن في داخلك

- حين اتخاذ قرار ما تدخل عوامل غير الحسابات في اتخاذ هذا القرار كارتياحك للأشخاص الذين تعمل معهم ومدى ثقتك بهم وهذه العوامل لا تقاس بالأرقام والمعلومات وإنما بالمشاعر.
- أثبتت الدراسات أن أكثر الأشخاص نجاحاً هم أولئك الذين يعتمدون على حدسهم إلى جانب عقلهم في اتخاذ القرارات.

في استبيان شمل أغنى مائة رجل في الولايات المتحدة قالوا جميعا أنهم يعتمدون على الحدس إلى جانب العقل في اتخاذ قراراتهم.

- توجد منطقة في الدماغ (amygdala) مسؤولة عن تخزين المشاعر المتعلقة بتجارب الحياة المختلفة.
- للعاطفة عقلها الخاص بها ، هذا العقل قد يحلل المعلومات ويخلص إلى نتائج ويصدر أوامر للجسم للقيام بعمل ما قبل أن يدرك الدماغ لماذا قام بهذا العمل(الخطف العاطفي
- إن مراكز العاطفة في الدماغ تبرمج بواسطة العقل الواعي عن طريق المعلومات والتجارب والخبرات.

لا تخاطب نفسك بعبارة لا أستطيع فكثير من الأمور يستطيع الإنسان فعلها لكنه لا يريد ذلك.

- بينت دراسة أجرتها جامعة هارفارد أن الثلاثين الأولى من اللقاء مع أي شخص تلعب دوراً كبيراً في التعرف عليه بواسطة الحدس.
- الحدس شعور والذين لا يتقنون قراءة مشاعرهم لا يستطيعون استخدام حدسهم بشكل صحيح.
- بعض الناس لا يدل مظهرهم على مخبرهم وهؤلاء قد يخطئ الحدس في تقييمهم.
- العقل هو الأساس في اتخاذ أي قرار ويأتي دور الحدس في إحدى حالتين:
  1. عندما يجد الإنسان أن شعوره مناقض لحساباته العقلية.
  2. عندما تتوازى إيجابيات وسلبيات أي قرار فيلعب الحدس دور المرجح.
- لكل مهنة حدسها الخاص بها وينمو هذا الحدس بالمعرفة والخبرة.
- يجب أن يعتمد الإنسان على حدسه بمقدار ما يثبت التجربة نجاح هذا الحدس أو فشله.

أصغ إلى شعورك عند اتخاذ أي قرار وتذكر أن الحدس يصيب أحياناً حيث يخطئ العقل ، لا تعتمد على شعورك فقط عند اتخاذ أي قرار بل استخدم العقل والعاطفة معاً.

كيف تكون سيد نفسك

آمن ما تكون السفن وهي راسية في الميناء لكنها لم تُبنَ لذلك!

- **إن القدرة على التحكم بالنفس تؤدي إلى السعادة والنجاح في الحياة. قام مجموعة من الباحثين بتخيير أطفال في سن الرابعة بين أخذ قطعة من الحلوى فوراً أو أخذ قطعتين بعد فترة قصيرة وعندما عاد الباحثون إلى هؤلاء الأطفال بعد أن صاروا كباراً رأوا أن المجموعة التي أختار أفرادها أخذ قطعتين بعد فترة قصيرة كانوا أكثر نجاحاً وسعادة من المجموعة التي أختار أفرادها أخذ قطعة واحدة فوراً.**

- **وظيفة العواطف حماية الإنسان من الأخطار والحفاظ على وجوده.**
- **تلعب العواطف دورها الإيجابي حينما تأتي في الوقت المناسب وبالشدة المناسبة ولفترة مناسبة.**
- **نحن لا نستطيع أن نقرر عواطفنا لكننا نستطيع أن نقرر ماذا نفعل حيالها.**
- **التركيبة العاطفية للإنسان وراثية ولكن كيفية التعامل معها مكتسبة.**
- **إن التحكم في العواطف لا يعني تجاهلها أو كبتها.**

قصة محمود: خرج محمود من منزله إلى عمله وقرر أن يمر في طريقه بدائرة حكومية لإجراء معاملة رسمية ، قابله الموظف بجفاء شديد وعامله بطريقة أغضبته جداً . عندما خرج محمود من الدائرة الحكومية فكر في أن اجتماعاً مهماً ينتظره في العمل وأنه إذا أدار هذا الاجتماع وهو في هذه الحالة من الغضب فلن يستطيع التركيز وسيكون اجتماعاً فاشلاً وكان باستطاعته تأجيل هذا الاجتماع لمدة نصف ساعة ،اتصل محمود بالعمل وأخبرهم أنه سيتأخر نصف ساعة ثم قرر أن يترك سيارته أمام الدائرة الحكومية وأن يذهب ماشياً إلى مكان العمل فقد كان الجو ربيعياً جميلاً وكان مكان العمل يبعد عن الدائرة الحكومية حوالي نصف ساعة مشياً على الأقدام . وصل محمود إلى مكان عمله وقد هدأت نفسه و أدار اجتماعاً ناجحاً كعادته .

- **التحكم بالعواطف يعني:**

1. **قراءتها ومعرفة تأثيرها على أفكارك وأقوالك وتصرفاتك**
2. **تحييد تأثيرها السلبي عليك وذلك إما:**
   أ - بتغيير العاطفة نفسها عن طريق تغيير طريقة النظر إلى الموضوع.
   ب- بالقيام بسلوك لتحييد الأثر السلبي لهذه العاطفة.

- **الخطوة الأولى نحو التحكم بالعواطف هي قراءتها فالذين يجهلون قراءة عواطفهم يعيشون تحت رحمتها.**

- **كل شعور يحمل في داخله معلومة يمكن أن تستفيد منها.**
- **إن مشاعرنا هي النافذة التي نطل منها على ذواتنا وبدون قراءتها لا يمكن أن نفهم أنفسنا.**
- **عندما نعمل الذكاء في مشاعرنا السلبية تتحول من مصدر للإزعاج إلى فرص لتطوير ذواتنا وتحقيق النجاح.**
- **عندما نغير طريقة تفكيرنا في أمر ما تتغير مشاعرنا نحوه وبالتالي يتغير سلوكنا تجاهه**

المشاعر السلبية === المشاعر الإيجابية
الإحباط ....التشجيع
التشاؤم .... التفاؤل
عدم الاحترام...................... الاحترام
الخوف ....الأمان
التوتر ....الاسترخاء
الملل..................... الاندفاع
الاعتماد على الآخرين................ الاستقلالية
الظلم ....الإنصاف
الشعور بالذنب..................... الفخر
الاكتئاب....................... الإثارة
الوحدة ....التواصل
التجاهل.................... الاهتمام
سوء الفهم.................. التفهم

أمام أي شعور سلبي اسأل نفسك ما هو نمط التفكير الذي أدى إلى هذا الشعور وهل يمكن استبداله بنمط تفكير آخر يؤدي إلى شعور أكثر إيجابية . بالتدريج ستكتشف أنماطاً جديدة من التفكير وسيصبح لديك الكثير من البدائل أي أنك ستصبح قادراً على صنع المشاعر التي تريدها إن تغيير طرق التفكير وما يليه من تغيير في المشاعر والسلوك يبدأ بالاقتناع لكنه يحتاج بعد ذلك إلى التدريب والمثابرة.

كلما ازدادت أهداف الإنسان وضوحاً ازداد احتمال وصوله إليها.

كيف تصل إلى أهدافك

1. حدد أهدافك في الحياة على جميع الصعد المهنية والأسرية والاجتماعية والمادية والصحية والفكرية والروحية.
2. اجعل أهدافك واضحة ومحددة وقابلة للقياس.
3. إذا وجدت صعوبة في تحديد هذه الأهداف تخيل نفسك بعد خمس سنوات من الآن وقد أصبح كل شئ في حياتك على ما يرام ، تحقيق هذه الصورة هو الهدف الذي يجب أن تسعى إليه.
4. اكتب أهدافك وتذكر أن 3% من البالغين لديهم أهداف مكتوبة وأن دخل هؤلاء أكثر بخمسة إلى عشرة أضعاف من معدل دخل الذين لا يكتبون أهدافهم.
5. ضع خطة للوصول إلى أهدافك.
6. ابدأ بتطبيق الخطة فوراً ، افعل شيئاً كل يوم يقربك من أهدافك.
7. عدل هذه الخطة باستمرار مستفيداً من أخطائك.

- يستطيع الإنسان أن يطور نفسه حين يثق بها ويشجعها ويتعلم من أخطائها أما جلد الذات وتحقيرها فلا يصعد بالنفس وإنما يهبط بها.
- من الطبيعي أحياناً حدوث النكس في البداية عند اكتساب عادة جديدة أو التخلص من عادة قديمة ، يجب أن نعتبر النكس أمراً طبيعياً ومؤقتاً وأن نتعلم منه ، أما إذا اعتبرناه فشلاً وتوقفنا عن المحاولة فلن نتغير أبداً.

لا تنتظر تغير النتائج السلبية الناجمة عن تعاملك مع أمر ما إذا لم تغير طريقة تعاملك مع هذا الأمر.

الأنسياب

حالة الانسياب عندما يصبح الصعب سهلا
من عرف لذة التحليق لا يستطيع التوقف عن الطيران

- **حالة الانسياب هي الحالة التي يندمج فيها الإنسان اندماجا كاملاً في العمل الذي يقوم به فيغيب عن نفسه وعن الزمان ويغرق تماما في اللحظة التي يعيش فيها.**
- **في حالة الانسياب يتحقق أكبر قدر من التفاعل ما بين الدماغ والمهمة التي يقوم بها ولكن في نفس الوقت تكون النفس في أقصى درجات الاسترخاء.**
- **للدخول في حالة الانسياب أثناء قيامك بعمل ما يجب أن تحب هذا العمل.**
- **لكي تدخل في حالة الانسياب أثناء قيامك بعملٍ ما لا بد من التركيز على هذا العمل.**
- **الأعمال السهلة لا تدخل الإنسان في حالة الانسياب وإنما الأعمال الصعبة التي تحمل تحدياً لإمكانياته.**
- **حالة الانسياب هي أكبر دافع إلى العمل.**
- **في حالة الانسياب تصبح قدرة الإنسان على التعلم أفضل لأنه يكون أكثر تركيزاً على العمل الذي يقوم به.**

لقد تبين أن الناجحين أكثر قدرة على الدخول في حالة الانسياب من غيرهم ففي تجربة أجريت على مجموعتين من الطلاب إحداهما تضم طلاباً متفوقين والأخرى تضم طلاباً عاديين أعطي كل طالب جهازاً يمكن من خلاله التكلم معه وطلب من الطلاب أن يحملوا معهم هذا الجهاز طوال الوقت وكان الباحثون يتصلون بهم في أوقات مختلفة ويسألونهم عما يقومون به من أعمال وعما إذا كانوا في حالة الانسياب أم لا فتبين أن المتفوقين كانوا في حالة الانسياب في 40% من الأوقات التي كانوا يدرسون فيها في حين كان الطلاب العاديون في هذه الحالة في 16% من أوقات الدراسة.

- **في حالة الانسياب يكون الإنسان قادراً على استخدام كل ما لديه من مهارات لإيجاز العمل الذي يقوم به.**
- **التفاؤل والمرونة صفتان أساسيتان لأي شخص مبدع.**
- **المتفائل يعتبر الإخفاق فرصة للتعلم من أجل الجولة القادمة.**
- **المتفائلون يكثرون من الحديث عن الحلول أما المتشائمون فيكثرون من الحديث عن المشاكل.**
- **التفاؤل هو السير الدؤوب نحو الهدف برغم كل الإخفاقات والعقبات.**

في دراسة أجرتها جامعة بوسطن على خريجي إدارة الأعمال تبين أن 10 % منهم نجحوا في تكوين ثروة وأن معظم هؤلاء نجح في مجال يختلف عن المجال الذي توقعه في البداية.
الإنسان المبدع هو إنسان مرن.
الحدس شعور والذين لا يتقنون قراءة مشاعرهم لا يستطيعون استخدام حدسهم بشكل صحيح
.طور نفسك وراجع تصوراتك باستمرار فإمكانياتك وتصوراتك التي أوصلتك إلى وضع معين غير كافية لإبقائك في هذا الوضع عن النهوض بك إلى وضع أفضل.
المرونة لا تعني أن تتخلى عن مبادئك وإنما أن تتخلى عن تصلبك لكي تحقق مبادئك.

التعاطف أساس النّجاح في العلاقات الاجتماعية

العطاء دوماً يمنحنا أكثر مما نعطي

- التعاطف هو تفهم مشاعر الآخرين وإشعارهم بذلك.
- التعاطف مع الآخرين يعتمد على تفهم الإنسان لمشاعره الخاصة.
- عدم تفهم الإنسان لمشاعر الآخرين يؤدي إلى المفاجآت في التعامل معهم.
- يجب عدم الحكم على مشاعر الآخرين وإبداء الرأي فيها وإنما تفهمها واحترامها كماهي.
- عندما نطلب من الآخرين أن يشعروا مثلنا ونربط تقبلنا لهم بذلك فنحن نمحو هويتهم ونعتدي على حقهم في الوجود كأشخاص مستقلين عنا.
- التعاطف يحتاج إلى استقرار عاطفي فالإنسان القلق أو الغاضب ينخفض إحساسه بمشاعر الآخرين.
- تفهمك لمشاعر الآخرين يساعدك على تسويق نفسك وأفكارك وبضاعتك إليهم.
- الإنصات الجيد هو أهم وسائل التعاطف مع الآخرين.

أثبتت الدراسات على الباعة أن الذين يبيعون أكثر هم الذين ينصتون أكثر وليس الذين يتكلمون أكثر. كسب ثقة الآخرين مقدم على تسويق بضاعتك إليهم
.

لكي تنجح في تسويق بضاعتك:

1. اعرف الميزات التي تشد الناس إلى بضاعتك.
2. اعرف الميزات التي تشد الزبائن إلى بضاعة منافسيك.
3. بمقدار ما توفر من ميزات في بضاعتك ستنجح في التفوق على منافسيك.

- تتجلى مشاعرنا في تصرفاتنا وتخبر عن نفسها دون وضعها في كلمات.
- أحد أسباب التعاطف هو النظرة النمطية السلبية إلى الآخرين وعدم التعامل معهم كأشخاص متميزين.
- الصورة النمطية السلبية تؤدي إلى انخفاض الأداء.
- إن تحقيق التشابه مع الآخرين يجعلك أكثر قدرة على التفاهم معهم.
- إذا لم تحترم وندعم ونتفهم ونحب أنفسنا لا يمكن أن نشعر بالاحترام والدعم و التفهم والحب من قبل الآخرين.
- للاندماج بنجاح في جو مؤسسة ما يجب قراءة الوضع العاطفي لهذه المؤسسة ثم التناغم معه وهذه المهارة تختلف من شخص لآخر وتبدأ منذ الصغر.
- النفاق الاجتماعي هو أن تتظاهر أنك ما يريده الآخرين أما الذكاء الاجتماعي فهو أن تكون كما أنت بطريقة يقبلها الآخرون.

إن غنى المجتمع يأتي من تنوع الأفكار واختلافها وحينما يسود المجتمع النفاق يختفي الإبداع المتولد عن الاختلاف والحوار وتعدد وجهات النظر وتلاقح الأفكار والتفاعل فيما بينها وبالتالي تقل الأفكار والحلول في مجتمع كهذا وتكثر المشاكل والأزمات.
التعاطف الكاذب يؤدي إلى آثار عكسية وفقدان الثقة.

- الذين يملكون السلطة يشعرون أنهم ليسوا بحاجة إلى التعاطف مع الآخرين وهذا النمط لم يعد مناسباً اليوم.
- التعاطف يحسن الصحة ويطيل العمر.

- **الناس يبحثون عادة عمن يتعاطف معهم ، إن العجز عن التعاطف يؤدي إلى إعراض الناس.**

عمل الفريق

التعاون يحول الأحلام إلى حقائق

- **ما من واحد يفوق ذكاؤه ذكاء المجموعة (مثل ياباني).**
- **الأفكار العظيمة لا تتحول إلى أعمال عظيمة إلا بالتعاون.**
- **معظم ما يتعلمه الإنسان في الحياة الإنسان في الحياة يتعلمه من الآخرين.**
- **بسبب التزايد الهائل في المعلومات أصبح عمل الفريق ضرورياً لإنجاز الأعمال على أفضل وجه.**
- **ذكاء العمل الجماعي يتناسب طرداً مع محصلة الذكاء العاطفي وليس الذكاء العقلي لأفراده.**
- **بوجود الذكاء العاطفي عند أفراد المجموعة تضاف ميزات الذكاء العقلي الموجودة عند كل واحد منهم إلى بعضها لتؤلف في النهاية عقلاً جماعياً جباراً يتمتع بكل ميزات عقولهم كأفراد.**
- **استخدام العقل الجماعي بطريقة العصف الذهني يولد حلولاً غير متوقعة.**

طريقة العصف الذهني :عندما تصادفك مشكلة في مؤسستك اجمع الأشخاص الذين تود استشارتهم في حل هذه المشكلة واطرحها عليهم واطلب من كل واحد منهم أن يذكر حلاً ما ثم انتقل إلى الآخر بسرعة وهكذا حتى يتولد عندك مجموعة من الحلول يمكن أن تختار منها الحل المناسب.

- **خمسة مبادئ لكي يصل الفريق إلى أقصى فاعلية:**

1. **الأهداف المشتركة.**
2. **القيم المشتركة.**
3. **الخطة المشتركة.**
4. **القيادة.**
5. **تقييم دائم للنتائج.**

- **لنجاح عمل الفريق يجب أن يثق أفراده بإمكانيات بعضهم بعضاً.**
- **إعطاء شئ من الاستقلالية للأفراد ينشط عملهم كفريق واحد.**
- **الذين يجدون صعوبة في قول (لا) قد يتحملون من الأعباء ما يفوق طاقتهم وهذا بالتالي قد يؤثر على أدائهم.**
- **التنوع بين أفراد الفريق في المهارات الذهنية والصفات النفسية يغني هذا الفريق إذا عرف أفراده كيف يستغلون ذلك.**
- **عندما يتحول الخلاف بين أفراد الفريق إلى هجوم شخصي يتحول من حوار مفيد إلى حرب مفتوحة.**

النقد الغبى : في دراسة شملت 108موظف تبين أن النقد الغبي يأتي على رأس أسباب الصراعات في العمل.

z ----------------------------- y ------------------------ x

ما فعلته------------أشعرني بكذا-----------أتمنى لو أنك فعلت كذا

- إن تخفيض التوتر حين نشوء الخلافات يسهل الوصول إلى حلول مبدعة.

يجب أن نظهر الخلاف على أنه مشكلة مشتركة في حلها مصلحة للطرفين فيأخذ شكل التعاون بدلاً من التنافس .

خطوات حل الخلاف:

1. اهدأ.
2. أظهر رغبتك في حل المشكلة.
3. اشرح وجهة نظرك بلغة معتدلة بعيداً عن التحدي.
4. حاول البحث عن حل يرضي جميع الأطراف.

التصريح عن المشاعر يقلل من احتمال سوء الفهم .

عندما نتحمل المسؤولية عن المشاعر السلبية التي يثيرها الآخرون في نفوسنا سننتقل من لوم الآخرين إلى اتخاذ خطوات تساعد على التخفيف من هذه المشاعر .

لا ينمو الفرد ولا تنمو الجماعة بدون النقد الصريح والبناء .

الذكاء العاطفي في إدارة الوقت

الإنجازات العظيمة هي مجموعة كبيرة من التفاصيل الصغيرة الرائعة

- إدارة الوقت هي إدارة النفس فمن استطاع التحكم في نفسه يستطيع التحكم في وقته.
- تنظيم الوقت لا يفيد الإنسان وإنما يطلقه من قيود الفوضى والارتجال.
- تنظيم الوقت يمنحنا المزيد من الوقت للراحة والاستجمام والتمتع بالحياة.
- ككل العادات يحتاج تنظيم الوقت إلى جهد في البداية ثم يصبح أسلوب حياة يجني المرء ثماره دون جهد.
- يجب أن يبدأ الإنسان يومه وفي ذهنه مخطط لما يجب عليه فعله.
- يجب أن لا يزدحم المخطط بأعمال تفوق قدرة الإنسان لكي لا يؤدي ذلك إلى الشعور بالفشل و الإحباط.
- من الطبيعي أن يكون المخطط اليومي مرناً لأن الإنسان لا يستطيع التنبؤ بكل شئ.
- تقسم الأمور التي تشغل وقت الإنسان إلى ثلاثة أقسام:
  1. الأمور الملحة (الأكل - طبيب أسنان)
  2. الأمور المهمة غير الملحة (المطالعة)
  3. الأمور غير المهمة غير الملحة (التلفزيون)
- غالباً ما يحدث التقصير في الأمور المهمة غير الملحة وذلك بسبب الأمور غير المهمة غير ملحة.
- عندما يقصر الإنسان في الأمور المهمة غير الملحة تتحول إلى أمور مهمة ملحة.
- منحنى القيمة
- عندما نضع مخططاً لأعمالنا يجب أن نراعي التوازن بين حاجات الروح والجسد والعقل وبين العمل والبيت.
- يجب أن نعرف كيف نقول لا للآخرين وإلا ستصبح أوقاتنا ملكاً لهم ينصرفون بها كما يشاءون.
- اكتشف الأوقات الضائعة واستغلها فهي تشكل عمراً ثانياً.
- فكر دائماً كيف تنجز نفس العمل بوقت أقل.

- فوض الآخرين قدر المستطاع.

إذا كان شخص آخر يستطيع أداء عمل ما بشكل أسرع أو أفضل أو بكلفة أقل مما تقدر عليه استخدمه ليعمله.

- أثبتت الدراسات أن الذهن يكون في أصفى حالاته في ساعات الصباح الباكر.
- تتراوح الحاجة إلى النوم عند البالغين من 5إلى 8 ساعات يومياً.
- أثبتت الدراسات أن القيلولة التي تتراوح ما بين نصف ساعة تجدد نشاط الإنسان أما إذا زادت عن ذلك فإنما تؤدي إلى نتائج عكسية
- الناجحون يحرصون على الإجازة حرصهم على العمل فهي تجدد نشاطهم وتدفعهم إلى مزيد من العطاء.

المؤسسة الذكية عاطفياً

النجاح رحلة وليست مكاناً يوصل إليه

- تحتاج المؤسسة إلى القيادي الإداري لتحقيق النجاح.
- القيادة هي تحريك الناس نحو الهدف.
- القائد هو شخص لديه رؤية.

رؤية هنري فورد: سأبني سيارة للجماهير العظيمة ،ستكون منفضة السعر لدرجة أن يستطيع كل من يكسب راتباً جيداً الحصول عليها وليستمتع مع عائلته بساعات السعادة في فضاء الله الواسع ، وعندما انتهى فسيكون بمقدار كل شخص أن يقتني واحدة ، وسيملك كل شخص سيارة ، وسيكون الحصان قد اختفى من طرقنا السريعة ، وستصبح السيارة أمراً طبيعياً وسنعطي الوظائف لأعداد كبير وبأجور جيدة.

- القائد هو شخص لديه حماس منقطع النظير لتحقيق رؤيته.

القيادة هي فن التأثير:لا يمكن قيادة الآخرين دون التأثير فيهم والعواطف معدية أي أن حالتنا العاطفية تؤثر في الحالة العاطفية للآخرين.

- الإدارة هي تحسين الأداء مع تقليل الجهد والوقت والكلفة.

المديرالقائد : يحافظ على سير الأمور في المؤسسة ضمن الوضع الحالي ينتقل بالمؤسسة إلى وضع أفضل يقبل بالثقافة السائدة ويتحرك ضمنها يغير من ثقافة المؤسسة يدفع الناس لفعل الأموريخلق في الناس الرغبة لفعل الأموريتحرك ضمن الحدوديوسع الحدود مع حركته

أكثر المؤسسات نجاحاً وأطولها عمراً تلك التي يقودها قيادي إداري.

- القائد الفعال يهتم بالعمل ويهتم بالعاملين بنفس الدرجة (نظرية بلاك و موتون)

القائد الجماعي(المتكامل) : يهتم بالعمل ويهتم بالعاملين

1. العمل الجماعي ركيزة أساسية لتحقيق الأهداف وروح الفريق تسود المؤسسة.

2. أهمية العنصر البشري وإشباع الحاجات الإنسانية.
3. يحقق المشاركة الفعالة للعاملين.
4. من صفاته(يستمد سلطته من الأهداف والآمال والمثل العليا,يربط الأفراد بالمنظمة,يهتم بالتغيير)

القائد الاجتماعي(المتعاطف)

1. اهتمام كبير بالعنصر الإنساني من حيث الرعاية والتنمية.
2. لا يعير نفس الأهمية لتحقيق الأهداف الإنتاجية.
3. السعي الحثيث للقضاء على ظواهر الخلافات بين العاملين.
4. من صفاته(غير رسمي,هادئ,محادثات طويلة,صديق,يقبل الناس كما هم.

القائد الرسمي(العملي : (لا يهتم بالعاملين)

1. اهتمام كبير بالعمل وتحقيق النتائج العالية.
2. قليل الاهتمام بالمشاعر والعلاقات مع الآخرين.
3. القائد هنا يستخدم السلطة مع المرؤوسين لإنجاز العمل.
4. يفرض أساليب الرقابة على أعمالهم.
5. من صفاته(مصمم,متحدي,واثق من نفسه,مشغول,محرك يحدد مهام الآخرين,يعتمد على نفسه,مستغل,طموح

القائد السلبي(المنسحب)

1. اهتمام ضئيل جداً بالعاملين والعمل على حد سواء.
2. هذا النوع لا يحقق أي أهداف إنتاجية.
3. لا يتم تحقيق الرضا الوظيفي بين العاملين.
4. يسود الصراعات والخلافات المستمرة في العمل.
5. من صفاته(حذر,محافظ,منظم,يفضل الأعمال الورقية,يهتم بالإجراءات,هادئ,متواضع.)
6. يحرص بشكل كبير على تطبيق اللوائح حتى لو أضرت بالعلاقات.

- يوجد أربع طرق للقيادة والقائد الفعال ينوع بين استخدام هذه الطرق بحسب الأشخاص والظروف:
    1. الإخبار
    2. الإقناع
    3. الاستشارة
    4. الإبداع المشترك

- السلطة الحقيقية (10/10)= الاحترام (10/9)+الخوف(10/1)
- من أسباب ضعف القيادة أن لا يكون المطلوب واضحاً فلا يعرف الآخرون ماذا يراد منهم.
- إفساد المجال للأطفال لكي يعبروا عن رأيهم وإشراكهم بشكل عملي في النشاطات القيادية يلعب دورا كبيرا في إعدادهم كقادة في المستقبل.

- إن وجود بيان مهمة للمؤسسة يلعب دورا كبيرا في تحميس العاملين فيها للوصول إلى أهدافها السامية.
- المؤسسة الناجحة هي التي تعرف إمكانية أفرادها وتضعهم في مواقع ينمون فيها هذه الإمكانيات.
- رفع الكفاءة يكون بوضع الموظف أمام تحديات مناسبة وإعطاؤه جرعة من الثقة بالنفس تكفيه للتغلب على هذه التحديات.
- بدون تقويم يثني على المجيد وينبه المقصر بطريقة إيجابية لا يمكن أن يحدث أي تطور في المؤسسة.
- على المديرين أن يكونوا أكثر تجملاً لأخطاء الآخرين وأن يساعدوهم على التعلم منها بدل معاقبتهم عليها.
- يتحول التقويم في حالة الخطف العاطفي إلى هجوم شخصي.
- التقويم في العمل ليس غيبة ولا نميمة ولا تدخلاً في الأمور الشخصية.
- لا ينجح التقويم بدون تعاطف بين المشرف والموظف.
- يجب أن يسود المؤسسة جو الانفتاح وتبادل المعلومات حتى السيئة منها.
- إن إطلاع المؤسسة موظفيها على مشاكلها يساعد على مشاركتهم في حل هذه المشاكل .
- المؤسسة التي تحقق انسياباً أفضل للمعلومات بين أفرادها تكون قدرتها التنافسية أكبر .
- البقعة العمياء هي مجموعة ما يتميز به كل فرد من خبرات أو معلومات قد تفيد المؤسسة لكنه لا يبوح بها.
- كلما كان الاتصال بين الإدارة والموظفين مباشراً كلما كان تنفيذ الأوامر أفضل.
- تتصف المؤسسة الناجحة بالبساطة والمرونة في هيكلها وأنظمتها.

مبدأ التبسيط : يزداد تعقيد أي عملية بازدياد الخطوات اللازمة لإنجازها.
اسأل نفسك دائماً هل يمكن الوصول إلى نفس الهدف بعدد أقل من الخطوات.

- المؤسسة الناجحة تركز على النشاطات والأشخاص الذين يحققون لها أكبر قدر من الفائدة.

قانون باريتو 20% :يملكون 80% من الثروة و 80% يملكون 20% منها.
20%من الزبائن يستهلكون 80% من البضاعة.
20%من البضائع تحقق 80% من الأرباح.
20%من الموظفين يعزى إليهم 80% من نجاح المؤسسة.

- المؤسسة الناجحة تتوقع الأزمات ولديها خطط للتعامل معها.
- أجرى عام 1986 دراسة على 600 مؤسسة تابعة لعشرين صناعة فوجد أن أكثرها نجاحا يتميز بما يلي:
  1. الموازنة بين الجانب الإنساني والمادي في أولوياتها.
  2. وجود جو من التعاون والثقة بين أفرادها
  3. تشجيع الإبداع والمبادرات
  4. التنافس والتطور المستمر
- المؤسسة الناجحة تشجع أفرادها على المبادرة والإبداع.

مبدأ كايزن(التطوير المستمر:(يسأل كل فرد في المؤسسة نفسه (من أصغر موظف إلى المدير) السؤال التالي على الدوام : هل بإمكاني أن أقوم بالعمل الذي أقوم به بطريقة أفضل (بشكل أسرع .. بكلفة أقل .. بجهد أقل .. بنوعية أكثر جودة .. بكمية أكبر) وعندما يجد فكرة جيدة يستشير من فوقه أو يطبقها مباشرة إذا كانت عنده الصلاحية فإذا ثبت فائدتها ينقلها إلى من فوقه لكي تعمم الفائدة على أقسام المؤسسة الأخرى إن تطبيق هذا المبدأ باستمرار سيؤدي إلى تطوير مستمر وتدريجي ومتصاعد لكل أقسام المؤسسة وسينتهي بها بعد سنوات قليلة لتتقدم وتتفوق على جميع منافسيها.

ملاحظة :لقد طبق هذا المبدأ في اليابان بعد الحرب العالمية الثانية وما تزال الشركات اليابانية تعمل به إلى الآن وهو أحد أهم أسباب المعجزة اليابانية.

- المبادرة بدون رؤية شمولية ومهارات عاطفية قد تكون مدمرة.
- المؤسسات كالأفراد تولد وتكبر وتهرم وتموت ، الذكاء العاطفي يطيل عمر المؤسسات
- في المستقبل القريب ومع ازدياد الضغوط والتنافس لن تنجو إلا المؤسسات التي تتفوق في ذكائها العاطفي.

مراجع للاستزادة

-1كتب أجنبية:

(Daneil Golman)Emotional Intelligence(Daneil Golman)Working With Emotional Intelligence(Daneil Golman)Victory

-2كتب عربية:

العادات السبع لأكثر الناس نجاحاًستيفن كوفيفن إدارة الوقتترجمة بيت الأفكار الدوليةكيف تتحدث فيصغي إليك الصغار وتصغي إليهم عندما يتحدثوندار العبيكان

-3مواقع على الانترنت:

www.eqi.org

www.eq.org

www.6seconds.org



أ.هـ